بحث بعنوان

متطلبات تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد

دراسة مطبقة على المعاهد الأزهرية التي تم اعتمادها بمنطقة الدقهلية

إعداد

د. صالح صبرى محمد حجازى

أستاذ التخطيط الاجتماعى المساعد

كلية التربية – جامعة الأزهر

الدقهلية

أولا : مشكلة الدراسة

يشهد التعليم على المستوى العالمى العديد من المبادرات الجادة لتطويره وتحديثه، حتى يصبح أكثر قدرة على مواجهة متغيرات وديناميات العصر العلمية ، المعرفية ، التكنولوجية الثقافية وحتى يصبح أكثر قدرة على استثمار وتوظيف تلك المتغيرات بالطريقة التي تمكن الأمم من الاستفادة المثلى من مميزاتها في تطوير أنماط الحياة والعمل ، وفى نفس الوقت تجنب سلبياتها على القيم والأخلاق والروابط الاجتماعية ، ذلك لأن التعليم الجيد يجمل بين طياته الوسائل التي تجعله صمام الأمان لقيادة التغيير والتطوير ولمواجهة كل جديد ومستحدث[١] .

ونتيجة للاهتمام بتطوير التعليم بدأت الدول في تطبيق معايير الجودة والاعتماد فأنشأت الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد ، وأصبحت المؤسسات التعليمية ملتزمة بتطبيق تلك المعايير ، لذلك اهتمت مصر على المستوى القومى بضمان جودة التعليم على المستوى قبل الجامعى والجامعى من أجل إعداد أجيال قادرة على العطاء والمساهمة في نهضة المجتمع المصرى ومن أجل المساهمة مع المجتمع العالمى الذى يرتكز على العلم والمعرفة [٢] .

ولقد تزايد الاهتمام بقضية الجودة الشاملة في التعليم إلى الحد الذى جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر الجودة الشاملة ، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد ، وأصبح المجتمع العالمى ينظر إلى الجودة والإصلاح التربوى باعتبارهما وجهين لعملة واحدة [٣] .

ووفقا لأحكام قانون ٨٢ لسنة ٢٠٠٦م مادة ١٢ الذى ينص على تطبيق معايير الجودة حيث إنه يحق للوزارة التابع لها المؤسسة وبالتشاور مع الهيئة اتخاذ أحد الإجراءات أو التدابير المناسبة لتصحيح أوضاع المؤسسة ، ومن قبل ذلك تأهيل المؤسسة على نفقتها أو إلزامها بتغيير الإدارة أو إيقاف قبول طلاب جدد للمؤسسة حتى تتم استيفاء كافة المعايير وذلك خلال عام دراسى واحد [٤] .

لذا أصبحت الجودة هي الغاية التي تسعى إليها كل مهنة وتعد الخدمة الاجتماعية إحدى المهن المتخصصة التي تشارك في تحمل المسئولية لتحقيق الجودة والاعتماد ، لذلك يجب على الأخصائى الاجتماعى تجويد دوره المهنى وأدائه الوظيفى الذى أصبح محكوماً بتقنيات المهنة ، حيث تتمثل أزمة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات الممارسة بشكل أساسى في تشتيت جهود المهنة والمهنيين وعدم تركيزها في مجالاتها الأساسية مما أضعف فعالية المهنة في التصدي لمشكلات المجتمع الحقيقية [٥] .

والأخصائى الاجتماعى هو المسئول عن ممارسة تلك المهنة في مجالاتها المختلفة لذا لابد أن نبحث فيما يمتلك ويتمتع به من مهارات وقيم ومعارف وسلوك بحيث يكون أكثر قدرة

على أداء مسئولياته والإسهام بفاعلية في تحسين ممارساته المهنية التي يقدمها للطلاب ، ومن هنا تظهر أهمية التخطيط لتفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى

كما تؤكد العديد من البحوث والدراسات التي تمت في هذا المجال أو المجالات الأخرى المرتبطة التي تساهم في فهم الإشكالية البحثية الحالية وتساهم في الوقت ذاته في تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء الجودة ، ويمكن طرح الرؤى المختلفة لتلك الدراسات والبحوث على النحو التالى :

توصلت دراسة ماهر أبو المعاطى على (٢٠٠٤م) إلى أن واقع الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مصر والذى يعكس ضعف الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى يرجع إلى عدم وجود معايير للممارسة المهنية وتوصيف أدوار الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الممارسة [٦] .

واستهدفت دراسة أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم (٢٠٠٥م) تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للإسهام في تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، وأكدت الدراسة على إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية [٧] .

وتبين دراسة محمد أحمد محمود (٢٠١١م) تحديد معايير تصحيح لجان المتابعة لأداء الأخصائى الاجتماعى بمكاتب التربية الاجتماعية ، وتحديد صعوبات تقييم الأخصائيين الاجتماعيين ، وتوصلت إلى أنه توجد مهام فنية وإدارية محققة للجودة في ممارسة الخدمة الاجتماعية المدرسية منها (معرفة القوانين التنظيمية ، ووجود سجلات للأنشطة المهنية ، التعامل مع المواقف الإشكالية وفق عمليات الخدمة الاجتماعية)[٨].

واستهدفت دراسة ميرفت أحمد أبو النيل (٢٠١١م) التعرف على واقع الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحقيق معايير جودة المدرسة الفعالة ، وتوصلت إلى مجموعة من المقترحات لتحقيق جودة المدرسة الفعالة ، كما أوضحت أن الممارس العام في المجال المدرسى لابد أن يساير التغيير المستمر الذى يحدث في المجتمع [٩] .

وحاولت دراسة تامر محمد عبد الغنى (٢٠١٣م) تحديد ووصف معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى منها التزام الأخصائى الاجتماعى بأخلاقيات وقيم الممارسة المهنية وتحديد مهام وأعباء العمل المرتبط بالممارسة المهنية والتزام التعاون مع القادة والمتخصصين في المجال المدرسى [١٠] .

واستهدفت دراسة علاء على الزغل (٢٠١٣م) تحديد متطلبات تطبيق الجودة في الأمانة العامة للتخطيط والتنمية ، وتحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة في

المجلس الأعلى للتخطيط والتنمية ، وتوصلت أن مستوى تطبيق الجودة متوسط ، ولابد من المتابعة المستمرة لتحسين العمل [١١] .

واستهدفت دراسة سحر أحمد عبد الفتاح (٢٠١٣م) تحديد معوقات الجودة بالمجال المدرسى ودور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها ، وتوصلت إلى تصور مقترح لدور الممارسة العامة لمواجهة معوقات الجودة في المجال المدرسى[١٢].

واستهدفت دراسة جمال مشرف أبو العزم (٢٠١٥م) تحديد أدوار الأخصائى الاجتماعى كممارس عام في المجال المدرسى في ضوء معايير الجودة ، وتوصلت إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة ، التخطيط للأنشطة والبرامج ، وتفعيل دور البرلمان المدرسى ، مساعدة المدرسة على استغلال إمكانياتها التنظيمية وتحقيق أهداف العملية التربوية [١٣] .

كما تبين دراسة محد أحمد محمود عبد الرحيم (٢٠١٥م) تحديد مستوى اتجاهات طلاب المعهد العالى للخدمة الاجتماعية نحو ما يرتبط من معايير الجودة التعليمية التي أقرتها الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد ، وتوصلت إلى تحسين إدارة الطلاب المشاركين في أنشطة الجودة وتحسين مستوى مهاراتهم [١٤] .

وفى ضوء العرض السابق للدراسات السابقة التي توضح علاقة وموقف الدراسة الحالية من هذه الدراسات والبحوث يمكن للباحث تحليلها فيما يلى :

١- أكدت بعض الدراسات والبحوث أن التنمية المهنية تتطلب إحداث تغيرات في الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسى منها دراسة (ميرفت أحمد أبو النيل ، ٢٠١١م ، تامر محمد عبد الغنى ، ٢٠١٣م).

٢- أشارت بعض الدراسات والبحوث أن تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى ينتج عن مجموعة متكاملة من البرامج التدريبية التي تحقق ذلك بأسلوب علمى منها دراسة (أبو الحسن عبد الموجود ، ٢٠٠٥م) .

٣- أن الدراسات والبحوث التي تناولت الجودة في المجال المدرسى أشارت إلى معايير الجودة في المدارس ومعوقاتها منها دراسة كلٍّ من (تامر عبد الغنى ٢٠١٣م، سحر عبد الفتاح ، ٢٠١٣م) إلا أنهما لم يركزا على تفعيل التنمية المهنية في ضوء الجودة والاعتماد وهذا ما تركز عليه الدراسة الحالية .

٤- وبتحليل الدراسات والبحوث السابقة التي تم عرضها والمرتبطة بشكل أو بآخر بالدراسة الراهنة نجد أن كل دراسة تقدم أو تضيف بعدا مهما في بناء الدراسة الحالية وذلك من خلال تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وتساؤلاتها ، وكذا

تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة فضلا عن إثراء التحليل الذى ستنتهى إليه الدراسة من نتائج .

وبناء على ما سبق وترتيبا عليه فإن التنمية المهنية تفرض نفسها على المهنة وخاصة أنها في مجال حيوى ومهم وهو المجال المدرسى ، كما يؤكد الباحث ما أكدته الدراسات والبحوث السابقة على أن تفعيل التنمية المهنية من الأهمية بمكان في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة والتخطيط بصفة خاصة ، وذلك من خلال الجودة والاعتماد فقد تحددت مشكلة الدراسة الحالية في متطلبات تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء الجودة والاعتماد

ثانيا : أهمية الدراسة

١- يعد المجال المدرسى من المجالات المهمة في الخدمة الاجتماعية ، ومن ثم فإن تفعيل التنمية المهنية للأخصائى الاجتماعى في ضوء الجودة يعد مطلبا لتطوير أدائه باعتبارها الركيزة الأساسية والعنصر الفعال في تنمية وارتقاء المهنة ذاتها .

٢- محاولة لمسايرة ومواكبة تحقيق جودة العملية التعليمية ، ومن ثم فإن تطبيق المعايير القومية عامل رئيسى في تحقيق المدرسة لأهدافها .

٣- وجود معايير لجودة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى يساعد على تحديد المهام والأساليب الفنية الواجب اتباعها مع العملاء ، وكذا يقاس في ضوئها جودة الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى لتكون أساسا للترقى له في ضوء المعايير القومية للجودة والاعتماد .

٤- إثراء الجانب النظرى للخدمة الاجتماعية عامة والتخطيط خاصة في مجال حيوى هو المجال المدرسى .

ثالثا : أهداف الدراسة

تتكون أهداف الدراسة من مجموعة من الأهداف :

١- متطلبات تحقيق الجودة داخل المعهد .

٢- مهام وأدوات الأخصائى الاجتماعى لتحقيق الجودة داخل المعهد .

٣- المتطلبات المعرفية والمطلوبة لتحقيق الجودة .

٤- معوقات جودة الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى .

٥- التوصل إلى تصور تخطيطى مقترح لمهام وأدوار الأخصائى الاجتماعى في المجال المدرسى في ضوء الجودة والاعتماد .

رابعا : تساؤلات الدراسة

تنطلق الدراسة من تساؤل رئيسى مؤداه :

ما متطلبات تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى في ضوء الجودة والاعتماد ؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسى تساؤلات فرعية :

١- ما متطلبات تحقيق الجودة داخل المعهد ؟

٢- ما مهام وأدوار الأخصائى الاجتماعى لتحقيق الجودة داخل المعهد ؟

٣- ما المتطلبات المعرفية المهارية لتحقيق الجودة ؟

٤- ما معوقات جودة الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى ؟

٥- ما التصور التخطيطى المقترح لمهام وأدوار الأخصائى الاجتماعى في المجال المدرسى في ضوء الجودة والاعتماد ؟

خامسا : مفاهيم الدراسة

١ – مفهوم المتطلبات في الاصطلاح : الاحتياجات اللازمة لإنجاز عمل ما والقيام به وفق معايير محددة مسبقا[١٥]

ويحدد قاموس وبستر (Webster Dictionary) المتطلب الشئ الذى يشترط توافره أو يحتاج إليه أو شرط مطلوب[١٦] .

بينما يحدده أكسفورد (Oxford) على أنه شيء يستلزم وجود أو هو شيء يجب توافره أو هو الشئء الذى تكرر أهمية وجوده وهو شرط لتحقيق نتائج معينة[١٧].

ووفقا لما سبق يمكن وضع مفهوم إجرائى للمتطلبات وفقا للعناصر الآتية :

- مجموعة من الشروط والعناصر المستقاة من الجودة الشاملة التي يجب توافرها لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في المعاهد الأزهرية الحاصلة على الجودة .
- تؤدى هذه الشروط والعناصر تحقيق نتائج فعالة للتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ، وتتمثل هذه العناصر في أدوارهم مع الطلاب ، الأسرة والمجتمع الخارجي .

٢ – مفهوم الفعالية لغويا : من مصدر فعل ويقصد بها القدرة على إحداث أثر قوى وتعنى التحصيل المستمر للخدمة وهى مقياس لكون الأهداف الخاصة بعملية أو خدمة أو نشاط ما قد تحققت أولا [١٨] ، ويعرفها المعجم الوجيز بأنها مقدمة الشئ على التأثير [١٩] .

وبقصد بالفعالية إجرائيا مدى تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء الجودة لتحديد المهام التي يمكن أن يقوم بها الأخصائى الاجتماعى داخل المعاهد الحاصلة على الجودة .

٣ – مفهوم التنمية المهنية :

يقصد بهذا المفهوم : تحسين الأداء المهنى أو الوظيفى وتطوير قدرات الأفراد وتغيير سلوكهم وذلك من خلال إنجاز الأهداف المحددة سلفا [٢٠] .

كما تعرف على أنها تحسين مستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين من خلال التزود بالجديد من المعارف وتنمية الخبرات ونقل المهارات وتعديل الاتجاهات والتنمية بهذا المفهوم عملية مستمرة ومطلوبة حيث تطور من ممارستنا كأخصائيين اجتماعيين حتى تتمكن المهنة من تدعيم وضعها وإثبات وجودها وفاعليتها في المجتمع ثم تحظى بالمكانة اللائقة [٢١] .

وهناك من يخلط بين مفهوم التنمية المهنية ومفاهيم أخرى مثل النمو المهنى والإعداد المهنى ، الأداء المهنى ، إلا أننا يجب أن نوضح الفرق بين هذه المفاهيم [٢٢].

النمو المهنى يحدث ذاتيا بجهود يبذلها الأخصائى الاجتماعى عن طريق وسائله الخاصة وأيضا الإسهام كنتيجة للخبرات التي اكتسبها من خلال مزاولة عمله .

أما التنمية المهنية فإن أحد روافدها هو التدريب الذى غالبا ما يشير إلى عملية تعليم مقصودة عن طريق الخبرة العملية .

والإعداد المهنى يؤدى إلى تكوين الشخصية المهنية للأخصائى الاجتماعى قبل التخرج ، بينما التنمية هي صقل هذا الإعداد ومده بكل جديد في مجال عمله .

أما الأداء المهنى فيشير إلى سلوك مهنى يقوم به الأخصائى الاجتماعى وفقا لمحددات وظيفية ومهنية طبقا للمجال الذى يعمل به الأخصائى الاجتماعى ، وتتحدد درجة هذا الأداء طبقا للكفاءة التي يتمتع بها الأخصائى الاجتماعى ، فالأداء المهنى لا يتأتى إلا من خلال التنمية المهنية .

وتعرف التنمية المهنية إجرائيا في هذه الدراسة بأنها :

١– تزويد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والمعلومات المرتبطة بالممارسة المهنية في المعاهد الأزهرية .

٢– تنمية المهارات التي يحتاجها الأخصائى الاجتماعى في عمله مع الطلاب .

٣– تنمية خبرات الأخصائيين الاجتماعيين التي تساعدهم على تحسين مستوى أدائهم لأدوارهم المهنية في التعامل مع مشكلات الطلاب داخل وخارج المعاهد الأزهرية .

٤– زيادة وتحسين القيم والاتجاهات التي تعين الأخصائى الاجتماعى على عمله في هذا المجال الحيوى .

٤ – مفهوم الجودة :

يشير المعنى اللغوى للفظ جودة أي صار جيدا أي أتى بما هو جيد من القول أو العمل[٢٣].

كما تعرف الجودة بأنها المقاييس التي تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها [٢٤] .

كما يعرفها المركز الوطنى لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية بأنها الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء [٢٥] .

وتعرف بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين بأنها مقاييس ضمان كفاءة الخدمة وتتحدد في التخرج من مدارس الخدمة الاجتماعية المتعددة والعمل بإشراف فنى متوافر ونظام الامتحانات والتعليم المستمر واحترام الميثاق الأخلاقى وتقييم العمل وتوقيع العقاب على المستحق ، ويمكن أن تتضمن الضمانات ووضع نظام لتقييم عمل الأخصائى الاجتماعى نفسه من ناحية فحص حالة العميل وتحديد الأهداف وأسلوب التدخل [٢٦] .

ويتحدد مفهوم الجودة في هذه الدراسة إجرائيا فيما يلى :

١– محددات لجودة الأداء المهنى لأدوار الأخصائى الاجتماعى في المجال المدرسى في ضوء المؤشرات التي حددت من قبل هيئة ضمان جودة التعليم .

٢– يمكن استخدامها كمقياس لتحديد مستوى أداء الأخصائى الاجتماعى داخل المعاهد الأزهرية .

٣– هي بمثابة الموجه لمهام الأخصائى الاجتماعى في هذا المجال في ضوء المعايير التي تتمثل في الضوابط والمؤشرات الخاصة بمهامه تجاه الطالب والمعهد .

٥ – مفهوم الاعتماد :

يعد مفهوم الاعتماد من المفاهيم الحديثة نسبيا ، حيث بدأ استخدامه في الكتابات العربية مع بداية التسعينيات من القرن العشرين نتيجة ظهور العديد من المتغيرات الدولية وشيوع استخدام مفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية ، ولذلك له تعريفات متعددة يمكن عرضها على النحو التالى :

يعرف الاعتماد على أنه الاعتراف بالمؤسسة التعليمية من قبل الوكالات أو التنظيمات المهنية في ضوء تحقيق متطلبات ذلك الاعتراف ، ويكمن الهدف الأساسى من هذه العملية في طمأنة الرأي العام أن هذه البرامج وخريجيها ذات كفاءة ومهارة ، تحقق تطلعاته وطموحاته في الحصول على موارد بشرية مؤهلة تأهيلا عاليا لمزاولة المهنة بنجاح [٢٧] .

كما يعرف الاعتماد قبل المستوى التعليمى والعلمى للمؤسسة التعليمية والاعتراف بها من قبل هيئة خارجية مسئولة عن ذلك ، وشهادة للمؤسسة بأنها استوفت الشروط اللازمة لذلك[٢٨] .

ويعرف البحث الحالي الاعتماد على أنه شهادة تمنحها جهة أو هيئة متخصصة في اعتماد المؤسسات التعليمية تشير إلى أن المؤسسة قد استوفت الشروط التي يجب أن تتوفر فيها سواء في مبانيها أو تجهيزاتها أو برامجها التعليمية على أن يتم ذلك بشكل دورى وطريقة منظمة

سادسا : المنطلقات النظرية للدراسة

تعتمد الخدمة الاجتماعية ومجالاتها على مجموعة من النظريات العلمية لكى تصبح أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها المهنية ، وهى مستمدة من العلوم الإنسانية التي يجب أن ينطلق البحث فيها من نظرية تتلاءم مع طبيعة وأهداف الدراسة ، فهى بمثابة موجهات نظرية للدراسة لذلك فإن الباحث ركز في دراسته على :

١- نظرية الكفاءة والفاعلية ، وذلك باعتبار العملية التعليمية بصفة عامة لها مدخلات ومخرجات ، ويقصد بالمدخلات جميع الوحدات التي تعمل في المجال التعليمى ، مثل الطالب ، المنهج ، المعلم ، الأنشطة الصفية بالإضافة إلى مشاركة أولياء الأمور .

أما المخرجات : فهى الحصول على خريج جيد تتحقق فيه تنمية الطالب من جميع الجهات عقليا وبدنيا ووجدانيا بما يتناسب مع متطلبات المراحل العلمية.

وسوف تركز الدراسة عند تطبيق مدخل الكفاءة والفاعلية على ما يلى :

١- قدرة المعهد على تقويم الخدمة التعليمية وتقديم برامج وأنشطة تخفف من مشكلات الطلاب .

٢- الاستمرارية في تقديم الخدمة وتقديمها في الوقت المناسب للطلاب .

٣- العلاقة الإنسانية الأفقية والرأسية بين كل من طرفى المنظومة التعليمية .

ومن ثم فإن التخطيط لدور الأخصائى الاجتماعى في المجال المدرسى يتم من خلال :

- وحدة المايكرو (وهى الوحدات الصغرى مثل الطالب ، المعلم ، المشرف ، الأعمال الإدارية) .
- وحدة الميزو (وهى وحدة الجوار المحيطة بطالب داخل المجتمع الدراسى).
- وحدة الأيكزو (وهى وحدة الجوار الكبرى متمثلة في المجتمع المحيط بالمعهد).
- وحدة الماكرو (وهى الوحدة العظمى متمثلة في المجتمع العالمى) .

نظرية الأنساق العامة :

تتسم نظرية الأنساق العامة بالآتى [٢٩] :

١- أنها تتعامل مع الأجزاء في إطار الكليات على أساس التأثير المتبادل بين الجزء والكل .

٢- تركز على مفهوم المعلومات المتاحة عن الأنساق .

٣- تهتم بالتعامل مع المشكلات في إطار أبعادها وأشكالها المتعددة .

٤- تتيح استخدام نماذج متداخلة لتحقيق الأهداف المراد الوصول إليها .

كما تمتد الأنساق العامة للأخصائيين الاجتماعيين بإطار نظرى يتضمن مجموعة من المفاهيم النظرية التي توجههم ، حيث تحث الأخصائيين الاجتماعيين على التفاعل بين مختلف الأنساق بما في ذلك التفاعلات بين الأفراد والجماعات والأسر ، وهذه المفاهيم تساعد الأخصائى الاجتماعى على أداء عمله .

وسوف يتم الاستفادة من نظرية الأنساق العامة في إطار الدراسة الحالية من خلال :

١- اهتمام النظرية بالبيئة المحيطة للأخصائى الاجتماعى داخل المعاهد الأزهرية.

٢- إتاحة فرص التعامل مع أنساق التعامل (الطالب وأسرته ، فريق العمل ، إدارة المعهد ، المجتمع المحلى) .

٣- اهتمام النظرية بالتفاعلات والتعاون لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مما يؤدى إلى استفادة الطلاب والمجتمع .

نظرية الدور :

تقوم نظرية الدور على مجموعة من المراكز الاجتماعية التي يشغلها الأفراد في السلم الاجتماعى في المجتمع ، وهذه المراكز تحتم على الفرد الالتزام بمجموعة من الحقوق والضوابط التي تنظم تفاعله مع الآخرين داخل المجتمع مما يشغلون مراكز اجتماعية أخرى .

ويعرف الدور بأنه أفعال الأعضاء للأفراد بما يتفق معهم أو ينتهك مجموعة من المعايير التنظيمية وتتميز نظرية الدور الاجتماعى بأنها واحدة من أهم وأكثر النظريات المستخدمة في الخدمة الاجتماعية[٣٠] .

وسوف يتم الاستفادة من نظرية الدور في إطار الدراسة الحالية من خلال الأخصائى الاجتماعى مع أطراف العملية التعليمية من إدارة وطالب ومنهج وأسرة ومشاركة مجتمعية .

دوره مع الطالب :

تتمثل في أن يكون الطالب مشاركا في كافة الأنشطة لتنمية جوانب شخصيته المتنوعة وحل مشكلاته ورعايته داخل المعهد الدينى وتقديم الخدمات التي تتناسب مع إمكاناته داخل المعهد .

دوره مع إدارة المعهد :

حتى تكون إدارة تربوية جيدة مساهمة في وضع الرؤية والرسالة لجودة العملية التعليمية وبها قيادة فعالة قادرة على وضع الحلول المناسبة لأهم القضايا والمشكلات التي تواجه الطلاب

دوره مع الأسرة :

تتمثل في تمكين أولياء الأمور ، فهم العلاقات المتبادلة بين أفراد الأسرة وحثهم على المشاركة الفعالة في تحقيق الجودة التعليمية مع فريق العمل داخل المعهد .

دوره مع المشاركة المجتمعية :

من خلال تحديد مسئوليات معيارية للمشاركة بين المعهد والمجتمع وتناول مهام المعهد في المجتمع ودعم المجتمع للمعهد وذلك نتيجة للتغيرات التي حدثت في المجتمع.

فنظرية الدور تهتم بوصف وفهم السلوك الإنسانى المنعقد في المؤسسات التعليمية المختلفة في أن يكون هناك اهتمام خاص بالمهارات والحاجات الشخصية لفريق العمل داخل المعهد لتحقيق أهداف العملية التعليمية وإكساب الطلاب المهارات المختلفة التي تساعدهم على حل مشكلات الطلاب .

سابعا : الإطار النظرى للدراسة

دواعى التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى :

التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين عملية مستمرة لكونها تبدأ بعد التخرج حتى نهاية الخدمة ، وأنها عملية تشجع على تكوين الدافعية الذاتية في الارتقاء بالأفكار والمعارف ، الخبرات ، المهارات ، لمسايرة التغيرات المعاصرة ، وهى شاملة لتعدد الوسائل والأساليب .

ومن ثم توجد دواعى متعددة تفرض تبنى التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى وذلك لمواكبة التطورات المعاصرة منها :

١- يهتم الأخصائى الاجتماعى بأن تكون ممارسته للخدمة الاجتماعية محققة للأهداف المحددة للممارسة طبقا للعملاء الذين يعمل معهم لذلك يمكن أن يزداد معرفة وخبرات من خلال استخدام للنماذج المتاحة أو مشاركته في إعداد بعض من تلك النماذج .

٢- استخدام المستحدثات التكنولوجية المتعددة منها الحاسوب والإنترنت ، والتي غيرت طرق التعلم وطرق الحصول على البيانات لذا يجب أن يتعلم الأخصائى الاجتماعى تلك المستحدثات والتدريب على تطبيقاتها الفعلية لمساعدتها على القيام بعمله داخل المعاهد الأزهرية .

٣- وجود معايير عالمية للجودة والأداء ، وتلك المعايير تفرض نفسها شيئا فشيئا وتتطلب استجابة ملائمة لإنجاز عمل الأخصائى الاجتماعى مما يستوجب عليه التزويد بأشكال الأداء التي تتطلبها تلك المعايير .

٤- عندما تتحقق التنمية المهنية للأخصائى الاجتماعى ، وكذلك لمؤسسات الممارسة المختلفة سوف ينعكس ذلك على مكانة المهنة محليا وعالميا وذلك في إطار تكوين النماذج المميزة للخدمة الاجتماعية مرتبطة بالإنسان ومشكلاته وتحقيق متطلباته .

معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى :

يقصد بجودة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى تحديد مناهج وأساليب عملهم في هذا المجال ، وذلك من أجل الوصول إلى خدمات ذات جودة عالية لذا تحقق هذه المعايير مجموعة من الأهداف[٣١] :

١- تحديد ما هو متوقع من ممارسات وخدمات للخدمة الاجتماعية المدرسية .

٢- ضمان الحد الأقصى من جودة الخدمات المدرسية المقدمة للطلاب .

٣- وضع قاعدة للمدافعة عن حقوق إنسان العملاء في المعاملة باحترام وسرية ومشاركتهم في صنع القرار .

٤- تشجيع الأخصائى الاجتماعى على المساعدة في وضع السياسة العامة على المستوى المحلى والقومى .

الجودة التعليمية ومتطلباتها في المجال المدرسى :

يرجع تاريخ نشأة الجودة إلى عام ١٩٤٦م حيث استشعرت الهيئات الاقتصادية حاجاتها إلى وجود معايير حاكمة تمكنها من المحاسبية وقياس العائد النفعى ، فاتجهت إلى وضع المعايير القياسية للجودة تحت مسمى (ISO) وأصبحت تابعة للمنظمة الدولية للمعايير القياسية وهى منظمة غير حكومية تأسست منذ ذلك الحين في جنيف بسويسرا من مائة عضو مؤسس ، ونص بنشر القياسات أو المواصفات بهدف تسهيل التجارة الدولية وحاليا عدد الدول ١٥٦ دولة منهم ١١٠ دولة نامية ، هيئة التوحيد القياس المصرية هي التي تمثل جمهورية مصر العربية [٣٢] .

ونتيجة لأهمية التعليم فقد عقدت كثيرا من المؤتمرات التي تهتم بضمان الجودة والاعتماد ، لذا أوصى المؤتمر العلمى التاسع عشر لكلية الخدمة الاجتماعية (ضمان الجودة والاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية بمصر والوطن العربى إلى ضرورة تحقيق الجودة التالية) [٣٣] :

١- اختيار وإعداد طالب الخدمة الاجتماعية .

٢- عضو هيئة التدريس .

٣- المناهج الدراسية .

٤- الكتاب الجامعى .

٥- أساليب التدريس .

٦- الأبنية والمنشآت .

لذا كان لابد من إعداد الطالب باعتباره المحور الرئيسى على أساس إعداده كأخصائى اجتماعى يتوافر لديه القدر الكافى من المعارف والنظريات وإعداده مهنيا وعمليا.

كما يواجه التعليم في الخدمة الاجتماعية تحديدا مجتمعيا يرتبط بكيانها وقيمها ومخرجاتها التعليمية يتمثل في الانفصال الواضح بين التعليم والبحث والممارسة ، حيث اقتصرت التنظيمات التنفيذية ودعم التنظيمات العملية خبرات وتطوير في الممارسة .

متطلبات تحقيق الجودة :

هناك مجموعة من المبادئ الأساسية التي تعد بمثابة استراتيجيات تساعد المتخصصين في تقديم الخدمات الأكثر كفاءة وفعالية باعتبارها مكونا من مكونات بيئة العمل والتي ترتبط بعملية تقديم الخدمات الإنسانية ، وهذه المبادئ هي [٣٤] :

- شبكة الخدمات التي تتضمنها مظلة الخدمات .
- التواصل بين فريق العمل والتعاون في تقديم الخدمات .
- الاعتبارات الفنية في إدارة الموقف بالشكل الذى يسهم في استثمار القدرات .

واستجابة لذلك فقد أنشئت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بالقانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦م ، وينص على أن الهيئة تتمتع بالاستقلالية وتتبع رئيس مجلس الوزراء ، كما أصدر السيد رئيس الجمهورية قرارا رقم ٢٥ لسنة ٢٠٠٧م ، بإصدار اللائحة التنفيذية لهذا القانون تعد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد إحدى الركائز الرئيسية للخطة القومية لإصلاح التعليم في مصر ، وذلك باعتبارها الجهة المسئولة عن المعايير القياسية الدولية لتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذى يؤدى إلى كسب ثقة المجتمع بها ، وزيادة قدرتها التنافسية [٣٥] .

وقد تضمن القانون تحقيق جودة التعليم في مادته الثالثة تحقيق ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر من خلال [٣٦] :

- نشر ثقافة الجودة .
- دعم القدرات الذاتية للمؤسسات التعليمية .
- التنسيق مع المؤسسات التعليمية بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير وقواعد التطوير وآليات قياس الأداء استرشادا بالمعايير الدولية وبما لا يتعارض مع هوية الأمة .

- التقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها طبقا للمعايير القياسية والمعتمدة لكل مرحلة تعليمية ، ولكل نوع من المؤسسات التعليمية .

لذلك فقد ثبتت الإدارة العامة للتربية الاجتماعية مسئولية التطوير لتحقيق المعايير القومية للجودة باعتبارها الجهاز الإدارى المسئول عن المتابعة والتقويم ، وذلك من خلال المؤتمرات وورش العمل التي استهدفت تحديد مجموعة من المهام عن طريقها يمكن تحسين الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التعليمية فبدأت في توصيفها من خلال إصدار دليل إرشادى للأخصائيين الاجتماعيين .

ويتضمن الميثاق الأخلاقى للأخصائيين الاجتماعيين مجموعة من المهام والأدوار المهنية يمكن تحديدها بما يتناسب مع ظروف وواقع مجتمعنا ومؤسساتنا التعليمية ومتطلبات الجودة في المحددات الآتية [٣٧] :

أ- الرسالة الرئيسية لمهنة الخدمة الاجتماعية في رفع مستوى الرفاهية الإنسانية والمساهمة في مقابلة الاحتياجات الإنسانية للبشر مع إعطاء عناية خاصة لاحتياجات الضعفاء والفقراء .

ب-توجه القيم المحورية التي يلتزم بها الأخصائى الاجتماعى وتتمثل في :

- تقديم الخدمة والمساعدة .
- تحقيق العدالة الاجتماعية .
- احترام كرامة الإنسان .
- التأكيد على أهمية العلاقات الإنسانية .
- الأمانة والكفاءة .

كما تتمثل معايير جودة الممارسة المهنية وفق الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين بالولايات المتحدة الأمريكية في الآتى [٣٨] :

١- المعيار الأول : الالتزام بأخلاقيات وقيم مهنة الخدمة الاجتماعية معتمدا على الميثاق الأخلاقى للأخصائيين الاجتماعيين .

٢- المعيار الثانى : المؤهلات والوفاء بقواعد الممارسة المهنية وامتلاك المعارف وفهم أساسيات مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى .

٣- المعيار الثالث : التقدير وقدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق التقدير للمشكلات في الممارسة المهنية في المجال المدرسى .

٤- المعيار الرابع : التدخل وقدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تحديد مهام وأعباء العمل المرتبط بالتدخل المهنى للممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى .

٥- المعيار الخامس : صنع القرارات وتقييم الممارسة وقدرة الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام البيانات كموجه لتقديم الخدمات وتقييم الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى .

٦- المعيار السادس : إدارة أعباء العمل وقدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تنظيم أعباء العمل والقيام بمسئوليات الأدوار في المهمة التعليمية للمدرسة والمجتمع المحيط .

٧- المعيار السابع : التنمية المهنية وقدرة الأخصائيين الاجتماعيين على التطوير المستمر للمعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمات أكثر ملاءمة للطلاب وأسرهم.

٨- المعيار الثامن : التعاون مع القادة وقدرة الأخصائيين الاجتماعيين في التعاون مع القادة وتطوير البيئة المدرسية وزيادة إمكانية الحصول على الخدمات .

التخطيط التعليمى لتحقيق الجودة في الخدمة الاجتماعية :

الجودة لا تحدث مصادفة ، إنما يجب أن تخطط وبحاجة لأن تكون بندا رئيسيا في استراتيجية المؤسسة . فالتخطيط قيمة مهمة للمؤسسات المختلفة بوجه عام ، المؤسسات التعليمية بوجه خاص لأن يتحقق التوازن بين أنساق الكيان التعليمى وأدواته المختلفة .

والتخطيط التعليمى : هو العملية المتصلة المنتظمة التي تضمن أساليب البحث الاجتماعى ، ومبادئ وطرق التربية وعلوم الإدارة والاقتصاد ، وهو أن يحصل الطلاب على تعليم متميز وكاف ومناسب ذى أهداف واضحة [٣٩] .

وتعتبر الإدارة من الأجهزة التخطيطية التي تتبع المستوى الإقليمى وظيفيا إذ أنها تراقب تنفيذ المؤسسات على المستوى المحلى للخطة المركزية فهى المسئولة إداريا ويتحقق ذلك من خلال مكاتب التربية الاجتماعية وذلك من خلال المتابعة والتقويم ، فهى بمثابة الضمان الرئيسى للتطوير والتحسين لهذه المنظومة وتكفل التحقق من معدلات الإنجاز .

وتعتمد نظم المتابعة والتقويم الحديثة في مجال التعليم على جوانب مهمة تتمثل في الآتى : [٤٠]

١- اعتماد التقويم الذاتي المتسم بالشفافية بقيم تقويم أداء الوحدات الإدارية بما يضمن جودة الأدوار والمسئولية داخل المنظومة .

٢- التركيز على شمولية التقويم بحيث يتناول كل عناصر المدرسة وتفاعلها مع بعضها البعض .

٣- تسعى عملية التقويم إلى دعم كفاءة الأداء للأفراد والمؤسسات بهدف تطوير وإصلاح العملية التعليمية .

٤- مراعاة الموضوعية والالتزام بالقواعد الواضحة الخاصة بتقويم الأداء من خلال وضع المعايير والمؤشرات الملائمة لعملية التقويم .

٥- إجراء التقويم المستمر في الظروف الطبيعية بموضوعية .

ولما كان التخطيط يهدف إلى تحقيق التغيير نحو التقدم والتنمية بصفة مستمرة فإن هذا لا يتم إلا من خلال عمليات التخطيط السليم المبنى على المهارة والمنهج العلمى لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وإعدادهم لتولى مناصب وظيفية أعلى في المجتمع .

الإجراءات المنهجية :

أولا : نوع الدراسة

تنتمى هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التي تستهدف تفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير الجودة والاعتماد .

ثانيا : المنهج المستخدم

تعتمد هذه الدراسة على استخدام المسح الاجتماعى الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمعاهد الأزهرية بمنطقة الدقهلية الأزهرية والحاصلين على الجودة.

ثالثا : مجالات الدراسة

أ – المجال المكانى :

يقوم الباحث بإجراء هذه الدراسة على المعاهد الأزهرية التابعة لمنطقة الدقهلية الأزهرية حيث طبقت هذه الدراسة في تسع عشرة معهدا حصلت على ضمان الجودة والاعتماد من الهيئة القومية لضمان تحقيق الجودة .

وقد اختار الباحث هذه المعاهد للأسباب الآتية :

١- تعاون المسئولين بهذه المعاهد مع الباحث مما يسهل إجراء الدراسة الميدانية .

٢- الاستعداد الطيب من قبل الأخصائيين الاجتماعيين للتعاون مع الباحث وفهمهم الواعى بأهمية تطبيق معايير الجودة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسى.

٣- عدم إجراء أي دراسة وفق معايير الجودة والتي تضم النطاق الجغرافى للمحافظة حسب علم الباحث.

٤- قيام الباحث بالإشراف على تدريب طلاب قسم الخدمة الاجتماعية وتنمية المجتمع كلية التربية تفهنا الأشراف ببعض هذه المعاهد مما أتاح للباحث الملاحظة الدقيقة لدور الأخصائى الاجتماعى داخل المعاهد .

ب – المجال البشرى :

قام الباحث بعمل حصر لجميع المعاهد الأزهرية التي حصت على الجودة في محافظة الدقهلية وتبين منها أن غالبية المعاهد التي حصلت على الجودة معاهد في المرحلة الابتدائية

والمرحلة الإعدادية ، أما المرحلة الثانوية فلا يوجد سوى معهدين فقط ولذلك فقد اختار الباحث جميع المعاهد الحاصلة على الجودة وجميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بهذه المعاهد .

جدول رقم (١) يوضح بيان بالمعاهد التي حصلت على الجودة

حتى العام الدراسى ٢٠١٦ / ٢٠١٧م (*)

م	اسم المعهد	المرحلة	الإدارة	عدد الأخصائيين	ملاحظات
١	فتيات الكفر الجديد	الثانوى	ميت سلسيل	٢	التطبيق
٢	أجا	الابتدائى	أجا	٢	التطبيق
٣	جصفا	الابتدائى	المنصورة	٢	التطبيق
٤	فتيات أويش الحجر	الابتدائى	المنصورة	٢	صدق الأداة
٥	المنيل	الابتدائى	طلخا	٢	التطبيق
٦	فتيات المنيل	الإعدادى	طلخا	٢	التطبيق
٧	فتيات ميت النحال	الإعدادى	دكرنس	٢	التطبيق
٨	فتيات دكرنس	الإعدادى	دكرنس	٢	التطبيق
٩	منية محلة الدمنة	الابتدائى	المنصورة	٢	التطبيق
١٠	الرزيقى	الابتدائى	السنبلاوين	٢	التطبيق
١١	بلقاس	الابتدائى	بلقاس	٢	صدق الأداة
١٢	المعصرة	الابتدائى	بلقاس	٢	التطبيق
١٣	كفر الطويلة	الابتدائى	طلخا	٢	صدق الأداة
١٤	الدنابيق	الابتدائى	المنصورة	٢	التطبيق
١٥	شها	الابتدائى	المنصورة	٢	التطبيق
١٦	الحمد	الابتدائى	ميت غمر	٢	التطبيق
١٧	سنتماى	الابتدائى	ميت غمر	٢	صدق الأداة
١٨	فتيات ديو الوسطى	الإعدادى	السنبلاوين	٢	التطبيق
١٩	فتيات النحال	الثانوى	دكرنس	٢	التطبيق

المجموع : ابتدائى (١٣) – إعدادى (٤) – ثانوى (٢) – (٣٨) أخصائياً اجتماعياً.

ثبات الأداة :

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للأخصائيين الاجتماعيين في المعاهد الحاصلة على الجودة وذلك لعينة قوامها (٨) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى ، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالى .

* **تم الحصول على البيانات في الجدول ، الإدارة المركزية لمعاهد الدقهلية ، إدارة جودة التعليم .**

جدول رقم (٢)

ثبات أبعاد استمارة الاستبانة للأخصائيين الاجتماعيين بالمعاهد الأزهرية الحاصلة على الجودة باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) ن = ٨

م	المتغيرات	معامل ألفا كرونباخ
١	متطلبات معرفية تتناسب مع تطبيق الجودة في المعاهد الأزهرية	٠,٨٣
٢	متطلبات أخلاقية ومهنية تتناسب مع تطبيق الجودة في المعاهد الأزهرية .	٠,٨٤
٣	متطلبات مهارية تتناسب مع تطبيق الجودة في المعاهد الأزهرية .	٠,٨٥
٤	صعوبات جودة الأداء بما يعرقل تحقيق الجودة.	٠,٨٣
٥	مقترحات لتحقيق الجودة داخل المعاهد الأزهرية .	٠,٨٤
	الأداة ككل	٠,٨٣٨

يتضح من خلال الجدول السابق أنه يمكن الاعتماد على النتائج التي تم التواصل إليها في تطبيق الأداة.

وللوصول إلى نتائج أكثر صدقا وموضوعية للأداة تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الاستمارة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان – براون Spearman – Brown وتبين أنه يساوى (٠,٨٤) ، ومن ثم فإن معظم معاملات الثبات للمتغيرات تتمتع بدرجة عالية من الثبات ، ويمكن الاعتماد عليها وبذلك أصبحت الأداة في صورتها النهائية .

المعاملات الإحصائية المستخدمة :

١- التكرار والنسب المئوية .

٢- الوزن النسبى .

٣- مجموع الأوزان ، المتوسط الوزنى = (١ – ١,٦٧ ضعيف ، ١,٦٨ – ٢,٣٣ متوسط ، ٢,٣٤ – ٣ قوى) ، كا^{٢} .

نتائج الدراسة الميدانية :

أولا : وصف مجتمع الدراسة

جدول رقم (٣)

يوضح خصائص مجتمع الدراسة ن = ٣٠

م	البيان	الوصف المتغيرات الكمية	ك	%	الترتيب
١	النوع	أ- ذكر	١٨	%٦٠	١
		ب- أنثى	١٢	%٤٠	٢
		المجموع	٣٠	%١٠٠	
٢	السن	أ- أقل من ٣٠ سنة	٦	%٢٠	٣
		ب- ٣٥ – ٤٥سنة	١٦	%٥٣,٣	١

م	البيان	الوصف المتغيرات الكمية	ك	%	الترتيب
		ج- ٤٥-٥٥سنة	٨	%٢٦,٧	٢
		المجموع	٣٠	%١٠٠	
٣	الحالة الاجتماعية	أ- أعزب	٤	%١٣,٣	٢
		ب – متزوج	٢٤	%٨٠	١
		ج- أرمل	٢	%٦,٧	٣
		المجموع	٣٠	%١٠٠	
٤	المؤهل الدراسى	أ- بكالوريوس خدمة اجتماعية	٢٠	%٦٦,٧	١
		ب- ليسانس آداب اجتماع	٧	%٢٣,٣	٢
		ج- ماجستير	٢	%٦,٧	٣
		د- دكتوراه	١	%٣,٣	٤
		المجموع	٣٠	%١٠٠	
٥	سنوات العمل	أ– أقل من ٥سنوات	٢	%٦,٦	٣
		ب- ٥-١٠سنوات	٢٣	%٧٦,٧	١
		ج- ١٥ سنة فأكثر	٥	%١٦,٧	٢
		المجموع	٣٠	%١٠٠	
٦	الدورات التدريبية	نعم	٢٦	%٨٦,٧	
		لا	٤	%١٣,٣	
		المجموع	٣٠	%١٠٠	

يتضح من الجدول السابق رقم (٣) أن خصائص عينة الدراسة تتمثل فيما يلى :

١- فيما يتعلق بالنوع فإن غالبية أفراد المجتمع من الذكور بنسبة (٦٠%) بينما الإناث منهم بنسبة (٤٠%) .

٢- أما فيما يتعلق بأعمار أفراد مجتمع الدراسة فإن نسبة (٥٣,٣%) منهم تقع أعمارهم ما بين (٣٥ – ٤٥ سنة) ، ويرجع ذلك إلى أن المرحلة العمرية تلعب دورا مهما في تحقيق الأهداف المهنية والاستراتيجيات التي تتناسب مع تطبيق الجودة، تليها نسبة (٢٦,٧%) منهم تقع أعمارهم ما بين (٤٥ – ٥٥ سنة) ، بينما جاء في الترتيب الأخير نسبة (٢٠%) منهم أقل من ٣٥ سنة .

٣- أما فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية ، فإن الغالبية العظمى من أفراد المجتمع من المتزوجين بنسبة (٨٠%) تليها نسبة (١٣,٣%) من غير المتزوجين ، وأخيرا جاءت

نسبة (٦,٧%) أرمل وهذا يدل على أن الاستقرار الأسرى يؤثر بشكل إيجابى في أداء أدوارهم داخل خارج المعاهد الأزهرية ، كما أنه يساعدهم على حب العمل والسعى نحو الرقى والتقدم .

٤- تفيما يتعلق بالمؤهل الدراسى فإن الغالبية العظمى من أفراد مجتمع الدراسة من الحاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية وذلك بنسبة (٦٦,٧%) ، في حين جاءت نسبة (٢٣,٣%) منهم من الحاصلين على ليسانس آداب وتربية ، بينما جاءت نسبة (٦,٧%) من الحاصلين على الماجستير وأخيرا جاءت نسبة (٣,٣%) من الحاصلين على دكتوراه ، وهذا يرجع إلى أن طبيعة العمل في هذا المجال تتطلب معارف ومهارات ترتبط كثيرا بهذا التخصص ، وإن وجدت نسبة ليسانس آداب تخصص علم اجتماع فإنه يرجع إلى قرب التخصص .

كما أن نقص التحصيل العلمى يؤثر سلبيا على التطوير المهنى للأخصائيين الاجتماعيين وممارسة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى ، كما قد يرجع إلى مساهمة المؤهل في إكساب الأخصائى الاجتماعى المهارات لتطبيق معايير الجودة .

٥- وفيما يتعلق بمدة العمل في المجال المدرسى فإن نسبة (٧٦,٧%) من أفراد العينة تقع مدة عملهم ما بين (٥ – ١٠ سنوات) في حين جاءت نسبة (١٦,٦٧%) (١٥ سنة فأكثر) وأخيرا جاءت نسبة (٦,٦٦%) (أقل من ٥ سنوات .

ويتفق ذلك مع عامل السن حيث إن غالبية مفردات مجتمع الدراسة تقع ما بين (٣٥ – ٤٥ سنة) .

٦- أما فيما يتعلق بالدورات التدريبية التي حصل عليها مجتمع الدراسة فإن نسبة (٨٦,٧%) قد حصلوا على دورات تدريبية ، بينما نجد أن سنبة (١٣,٣%) منهم لم يحصلوا على دورات تدريبية ، وهذا يؤكد مسئولية الإدارة المدرسية في نشر ثقافة الجودة وكيفية الاستفادة من الجودة وتحسين العملية التعليمية ، بين فريق العمل داخل المعاهد الأزهرية

جدول رقم (٤)

يوضح أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية ن = ٢٦

م	الاستفادة	التكرار	ك	الترتيب
١	تتيح الدورات التدريبية فرص التفاعل والمناقشة.	١	٣,٨٤٦	٩
٢	اتفاق أهداف الدورات مع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين.	٢	٧,٦٩٢	٦
٣	الربط بين الجوانب النظرية والتطبيق أثناء الممارسة.	١	٣,٨٤٦	م٩
٤	تناسب زمن الدورة مع محتوياتها .	٣	١١,٥٣٨	٣
٥	تنوع أساليب التدريب الحديث (ورش عمل – أجهزة تسجيل) .	٢	٧,٦٩٢	م٦

٦	توافر الموارد المادية والبشرية للدورات التدريبية .	٣	١١,٥٣٨	٣م
٧	التركيز على المهارات اللازمة لتطوير التنمية المهنية.	٥	١٩,٢٣	١
٨	الإعداد الجيد لتنفيذ الدورات التدريبية .	٣	١١,٥٤	٣م
٩	مراعاة الفروق الفردية للمتدربين .	٢	٧,٦٩٣	٦م
١٠	ارتباط الدورات التدريبية مع محتوياتها عن جودة التعليم .	٤	١٥,٣٨	٢
	المجموع	٢٦	%١٠٠	

يبين الجدول السابق رقم (٤) أن التركيز على المهارات اللازمة لتطوير التنمية المهنية جاء في الترتيب الأول ، بينما جاء في الترتيب الثانى ارتباط الدورات التدريبية مع محتوياتها عن جودة التعليم وقد يرجع ذلك إلى الاهتمام بتحقيق الجودة في المجال التعليمى ، ومن ثم فإن الأخصائى الاجتماعى هو أحد فريق العمل وفى الترتيب الثالث جاءت العبارات تناسب زمن الدورة مع محتوياتها ، توافر الموارد المادية والبشرية ثم الإعداد الجيد لتنفيذ الدورات التدريبية .

ثم كان في الترتيب السادس اتفاق أهداف الدورات مع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بالتساوى مع كلٍّ من تنوع أساليب التدريس (ورش العمل ، أجهزة تسجيل) ، ومراعاة الفروق الفردية ، وفى الترتيب الأخير جاءت عبارة تتيح الدورات فرص التفاعل والمنافسة.

جدول رقم (٥)

يوضح متطلبات تحقيق الجودة داخل المعهد (ن = ٣٠)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا٢	الترتيب
			نعم	إلى حد ما	لا					
١	تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالمعهد عن إدارة الجودة.	ك	١٧	٩	٤	٧٣	٢,٤٣	٨١,١	٨,٦	٥
		%	٥٦,٧	٣٠	١٣,٣					
		و.ن	٠,١٠٢	٠,١١٣	٠,١٦					
٢	مكافأة العاملين الذين يطبقون نظام الجودة.	ك	٢٠	١٠	-	٨٠	٢,٦٦	٨٨,٩	٢٠	٣
		%	٦٦,٧	٣٣,٣	-					
		و.ن	٠,١٢	٠,١٢٦	-					
٣	تحسين البرامج والخدمات باستمرار للطلاب .	ك	١٦	١١	٣	٧٣	٢,٤٣	٨١,١	٨,٦	٦م
		%	٥٣,٣	٣٦,٧	١٠					
		و.ن	٠,٠٩٦	٠,١٣٩	٠,١٢					
٤	تطبيق أساليب التكنولوجيا الحديثة داخل المعهد.	ك	١٥	١٠	٥	٧٠	٢,٣٣	٧٧,٨	٥	٨
		%	٥٠	٣٣,٣	١٦,٧					
		و.ن	٠,٠٩٠	٠,١٢٦	٠,٢					

٥	تعاون فريق العمل داخل المعهد لتحسين جودة التعليم.	ك	٢١	٨	١	٨٠	٢,٦٦	٨٨,٩	١٢,٦	م٣
		%	٧٠	٢٦,٧	٣,٣					
		و.ن	٠,١٢٦	٠,١٠١	٠,٠٤					
٦	تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على النماذج الحديثة في الخدمة الاجتماعية.	ك	١٩	٧	٤	٧٥	٢,٥	٨٣,٣	١٢,٦	٥
		%	٦٣,٣	٢٣,٤	١٣,٣					
		و.ن	٠,١١٤	٠,٠٨٨	٠,١٦					
٧	تنمية الرغبة لدى الأخصائى الاجتماعى للتجديد والتحديث.	ك	٢٢	٧	١	٨١	٢,٧	٩٠	٢٣,٤	٢
		%	٧٣,٣	٢٣,٤	٣,٣					
		و.ن	٠,١٣٢	٠,٠٨٨	٠,٠٤					
٨	توفير الإمكانات التي تسمح بمتابعة كل ما هو جديد.	ك	١٤	٩	٧	٦٧	٢,٢٣	٧٤,٤	٢,٦	٩
		%	٤٦,٧	٣٠	٢٣,٣					
		و.ن	٠,٠٨٤	٠,١١٣	٠,٢٨					
٩	تعاون فريق العمل لتغيير سلوك الطلاب.	ك	٢٢	٨	-	٨٢	٢,٧٣	٩١,١	٢٤,٨	١
		%	٧٣,٣	٢٦,٧	-					
		و.ن	٠,١٣٢	٠,١٠١	-					
	المجموع		١٦٦	٧٩	٢٥	٦٨١	٢,٥٢	٨٤,١		

المتوسط العام : ٢٢,٧ ، درجة تحقق المحور = ٢,٥٢ وهى درجة تحقق قوية ، الأهمية النسبية = ٨٤,١%

باستقراء بيانات الجدول رقم (٥) والذى يشير إلى متطلبات الجودة داخل المعهد على العبارات المكونة لهذا المحور يتضح أنه :

جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (٩) والتي تشير إلى " تعاون فريق العمل لتغيير سلوك الطلاب " وذلك بنسبة (٧٣,٣%) ، ووزن نسبى (٠,١٣٢) ، ومجموع أوزان (٨٢) ومتوسط وزنى (٢,٧٣) ، وكا^{٢} بلغت (٢٤,٨) .

وقد جاء في الترتيب الثانى العبارة رقم (٧) والتي تشير إلى " تنمية الرغبة لدى الأخصائى الاجتماعى للتجديد والتحديث " بنسبة (٧٣,٣%) ، ووزن نسبى (٠,١٣٢) ، ومجموع أوزان (٨١) ومتوسط وزنى (٢,٧) ، وكا^{٢} بلغت (٢٣,٤) .

وفى الترتيب الثالث جاءت العبارة رقم (٢) والتي تشير إلى " مكافأة العاملين الذين يطبقون نظام الجودة " وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (٥) والتي تشير إلى " تعاون فريق العمل داخل المعهد لتحسين جودة التعليم " وذلك بنسبة (٧٠%) ، ووزن نسبى (٠,١٢٦) ، ومجموع أوزان (٨٠) ومتوسط وزنى (٢,٦٦) ، وكا^{٢} بلغت (١٢,٦) .

وقد جاء في الترتيب الخامس العبارة رقم (٦) والتي تشير إلى " تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على النماذج الحديثة في الخدمة الاجتماعية " وذلك بنسبة (٦٣,٣%) ، ووزن نسبى (٠,١١٤) ، ومجموع أوزان (٧٥) ومتوسط وزنى (٢,٥) ، وكا^{٢} بلغت (٨٣,٣) . ويتضح

ذلك من خلال التدريب على هذه النماذج يمكن الأخصائيين الاجتماعيين من الوقوف على كل ما هو جديد في مجال تخصصاتهم وبالتالي مساعدة الطلاب في القضاء على المشكلات التي يواجهونها .

وجاء في الترتيب السادس العبارة رقم (١) والتي تشير إلى " تنظيم دورات تدريبية للعاملين بالمعهد عن إدارة الجودة " بالتساوى مع العبارة رقم (٣) والتي تشير إلى " " تحسين البرامج والخدمات باستمرار للطلاب " وذلك بنسبة (٥٣,٣%) ، ووزن نسبى (٠,٠٩٦) ، ومجموع أوزان (٧٣) ومتوسط وزنى (٢,٤٣) ، وكا^{٢} بلغت (٨,٦) .

وفى الترتيب الثامن جاءت العبارة رقم (٤) والتي تشير إلى " تطبيق أساليب التكنولوجيا الحديثة داخل المعهد " وذلك بنسبة (٥٠%) ، ووزن نسبى (٠,٠٩) ، ومجموع أوزان (٧٠) ومتوسط وزنى (٢,٣٣) ، وكا^{٢} بلغت (٧٧,٨) .

وفى الترتيب الأخير جاءت العبارة رقم (٨) والتي تشير إلى " توفير الإمكانات التي تسمح بمتابعة كل ما هو جديد " وذلك بنسبة (٤٦,٧%) ، ووزن نسبى (٠,٠٨٤) ، ومجموع أوزان (٦٧) ومتوسط وزنى (٢,٢٣) ، وكا^{٢} بلغت (٢,٦) .

ويتضح من الجدول السابق أنه قد أجاب على التساؤل: ما متطلبات تحقيق الجودة داخل المعهد ؟ وقد اتفقت نتائج هذا الجدول مع ما جاء به الإطار النظرى ودراسة كل من (نمر زكى شلبى ، عبد الونيس محمد الرشيدى ، ٢٠٠٧م) [٤١]، ودراسة (مرفت أحمد أبو النيل ، ٢٠١١م) [٤٢]

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول أن درجة تحقق المحور = ٢,٥٢ وهى درجة تحقق قوية ، ومتوسط عام = ٢٢,٧ ، أهمية نسبية للمحور = ٨٤,١%.

جدول رقم (٦)

مهام وأدوار الأخصائى الاجتماعى لتحقيق الجودة داخل المعهد (ن =٣٠)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا^{٢}	الترتيب
			نعم	إلى حد ما	لا					
١	يحرص الأخصائى الاجتماعى على معرفة القوانين التنظيمية (قرارات وزارية ، مؤتمرات إدارية)	ك	١٧	٩	٤	٧٣	٢,٤٣	٨١,١	٨,٦	١٣
		%	٥٦,٧	٣٠	١٣,٣					
		و.ن	٠,٠٥٠	٠,٠٦٢	٠,٠٧٠					
٢	التزام الأخصائى الاجتماعى بالحضور.	ك	٢٥	٥	-	٨٥	٢,٨٣	٩٤,٤	٣٥	١
		%	٨٣,٣٤	١٦,٧	-					
		و.ن	٠,٠٧٣	٠,٠٣٤	-					

٣	الانتهاء من تشكيل مجالس الآباء والمعلمين في بداية العام الدراسى .	ك	٢٠	٨	٢	٧٨	٢,٦	٨٦,٧	١٦,٨	٤
		%	٦٦,٧	٢٦,٧	٦,٦					
		و.ن	٠,٠٥٩	٠,٠٥٥	٠,٠٣٥					
٤	الاستفادة من إمكانات وموارد المؤسسات الخدمية المحيطة .	ك	١٩	٧	٤	٧٥	٢,٥	٨٣,٣	١٢,٦	١٠
		%	٦٣,٤	٢٣,٣	١٣,٣					
		و.ن	٠,٠٥٦	٠,٠٤٨	٠,٠٧٠					
٥	التفاعل مع أنساق المحيط البيئي للطلاب .	ك	١٨	١٠	٢	٧٦	٢,٥٣	٨٤,٤	١٢,٨	٧
		%	٦٠	٣٣,٣	٦,٧					
		و.ن	٠,٠٥٣	٠,٠٦٨	٠,٠٣٥					
٦	المبادرة في اكتشاف المشكلات داخل المعهد.	ك	٢٤	٥	١	٨٣	٢,٧٦	٩٢,٢	٣٠,٢	٢
		%	٨٠	١٦,٧	٣,٣					
		و.ن	٠,٠٧١	٠,٠٣٤	٠,٠١٧					
٧	التعامل مع المواقف الإشكالية وفقا لنماذج الخدمة الاجتماعية الحديثة.	ك	١٧	٦	٧	٧٠	٢,٣٣	٧٧,٨	٧,٤	١٧
		%	٥٦,٧	٢٠	٢٣,٣					
		و.ن	٠,٠٥٠	٠,٠٤١	٠,١٢٢					
٨	تنفيذ الأنشطة التثقيفية داخل المعهد .	ك	٢٠	٥	٥	٧٥	٢,٥	٨٣,٣	١٥	١٠م
		%	٦٦,٧	١٦,٧	١٦,٧					
		و.ن	٠,٠٥٩	٠,٠٣٤	٠,٠٨٧					
٩	المساهمة في نشر ثقافة الجودة داخل المعهد.	ك	٢١	٦	٣	٧٨	٢,٦	٨٦,٧	١٨,٦	٤م
		%	٧٠	٢٠	١٠					
		و.ن	٠,٠٦٢	٠,٠٤١	٠,٠٥٢					

تابع جدول (٦)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا٢	الترتيب
			نعم	إلى حد ما	لا					
١٠	تعديل الاتجاهات السلبية التي تؤثر على تفاعل الطلاب .	ك	٢٠	٨	٢	٧٨	٢,٦	٨٦,٧	١٦,٨	٤م
		%	٦٦,٧	٢٦,٧	٦,٦					
		و.ن	٠,٠٥٩	٠,٠٥٥	٠,٠٥٣					
١١	وضع برامج وأنشطة لصقل المهارات وتكوين الشخصية المتميزة للطلاب .	ك	١٩	٧	٤	٧٥	٢,٥	٨٣,٣	١٢,٦	١٠
		%	٦٣,٤	٢٣,٣	١٣,٣					
		و.ن	٠,٠٥٦	٠,٠٤٨	٠,٠٧٠					
١٢	تطبيق الأدوات والمقاييس لتحديد الطلاب ذوى القدرات العقلية العالية	ك	١٧	٨	٥	٧٢	٢,٤	٨٠	٧,٨	١٠
		%	٥٦,٧	٢٦,٧	١٦,٦٦					
		و.ن	٠,٠٥٠	٠,٠٥٥	٠,٠٨٧					

١٣	تقييم البرامج والأنشطة التي تسهم في تنمية الطلاب	ك	١٨	١٠	٢	٧٦	٢,٥٣	٨٤,٤	١٢,٨	٧م
		%	٦٠	٣٣,٣	٦,٧					
		و.ن	٠,٠٥٣	٠,٠٦٨	٠,٠٣٥					
١٤	تكوين الجماعات المدرسية في ضوء احتياجات ورغبات الطلاب	ك	٢٠	٩	١	٧٩	٢,٦٣	٨٧,٨	١٨,٢	٣
		%	٦٦,٧	٣٠	٣,٣					
		و.ن	٠,٠٥٩	٠,٠٦٢	٠,٠١٧					
١٥	إشراك الطلاب في وضع البرامج والأنشطة التي يمارسونها	ك	١٦	١١	٣	٧٣	٢,٤٣	٨١,١	٨,٦	١٣
		%	٥٣,٣	٣٦,٧	١٠					
		و.ن	٠,٠٤٧	٠,٠٧٥	٠,٠٥٢					
١٦	دعم الأنشطة واستثمارها في خدمة العملية التعليمية للطلاب	ك	١٨	١٠	٢	٧٦	٢,٥٣	٨٤,٤	١٢,٨	٧م
		%	٦٠	٣٣,٣	٦,٧					
		و.ن	٠,٠٥٣	٠,٠٦٨	٠,٠٣٥					
١٧	تفعيل المشاركة المجتمعية بين أولياء الأمور وفريق العمل داخل المعهد	ك	١٥	١١	٤	٧١	٢,٣٦	٧٨,٩	٦,٣	١٦
		%	٥٠	٣٦,٧	١٣,٣٣					
		و.ن	٠,٠٤٤	٠,٠٧٥	٠,٠٧٠					
١٨	الاستعانة بالخبراء لوضع البرامج العلاجية لمواجهة الأزمات	ك	١٤	١٠	٦	٦٨	٢,٢٦	٧٥,٦	٣,٢	١٨
		%	٤٦,٧	٣٣,٣٣	٢٠					
		و.ن	٠,٠٤١	٠,٠٦٨	٠,١٠٥					
	المجموع		٣٣٨	١٤٥	٥٧	١٣٦١	٢,٥٢	٨٤		

المتوسط العام = ٤٥,٣٦ ، درجة تحقق المحور = ٢,٥٢ وهى درجة تحقق قوية .

الأهمية النسبية للمحور = ٨٤% .

باستقراء بيانات الجدول رقم (٦) والذى يشير إلى مهام وأدوار الأخصائى الاجتماعى لتحقيق الجودة داخل المعهد على العبارات المكونة لهذا المحور يتضح أنه :

جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (٢) والتي تشير إلى " التزام الأخصائى الاجتماعى بالحضور " وذلك بنسبة بلغت (٨٣,٣%) ، ووزن نسبى (٠,٠٧٣) ، ومجموع أوزان (٨٥) ، ومتوسط وزنى (٢,٨٣) ، وكا٢ (٣٥) ، ويتضح أهمية ذلك في أن حضور الأخصائى الاجتماعى بانتظام داخل المعهد يجعله على دراية بالمشكلات التي تحدث بين الطلاب ، ومتابعة فريق العمل داخل المعهد حيث أنه يتعامل مع فريق العمل من مدرسين وإداريين وكذلك يتضح ذلك من خلال أهمية دوره كخبير داخل المنظومة التعليمية وذلك فإن حضوره باستمرار أساسى ومهم لتحقيق جودة العملية التعليمية .

وقد جاء في الترتيب الثانى العبارة رقم (٦) والتي تشير إلى " المبادرة في اكتشاف المشكلات داخل المعهد " بنسبة بلغت (٨٠%) ، ووزن نسبى (٠,٠٧١) ، ومجموع أوزان (٨٣)

، ومتوسط وزنى (٢,٧٦) ، وكا٢ (٣٠,٢) ، ويتضح ذلك من خلال الاحتكاك المباشر مع الطلاب فهم حجر الزاوية في العملية التعليمية وعندما نقوم باكتشاف المشكلات نستطيع تغيير سلوكهم إلى الأفضل ومنها نستطيع تحقيق الجودة بلا شك أن الطلاب الملتزمين وغير المشكلين يكون استيعابهم أفضل من غيرهم وبالتالي يتم تحقيق العملية التعليمية الفعالة .

كما جاء في الترتيب الثالث العبارة رقم (١٤) والتي تشير إلى " تكوين الجماعات المدرسية في ضوء احتياجات ورغبات الطلاب " وذلك بنسبة (٦٦,٧%) ، ووزن نسبى (٠,٠٥٩) ، ومجموع أوزان (٧٩) ومتوسط وزنى (٢,٦٣) ، وكا٢ بلغت (١٨,٢) . ويتضح ذلك من خلال مشاركتهم في الأنشطة المختلفة واستثمار وقت فراغهم في شيء مفيد ، كما أنه يمكن الاستفادة من تكوين الجماعات في حل المشكلات بين الطلاب وتكوين الندوات التي يمكن من خلالها الإشارة إلى جودة العملية التعليمية والمحافظة على نظام المعهد .

وقد جاء في الترتيب الرابع العبارة رقم (٣) والتي تشير إلى " الانتهاء من تشكيل مجالس الآباء والمعلمين في بداية العام الدراسى " وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (٩) والتي تشير إلى " الانتهاء من نشر ثقافة الجودة داخل المعهد " والعبارة رقم (١٠) والتي تشير إلى " تعديل الاتجاهات السلبية التي تؤثر على تفاعل الطلاب " وذلك بنسبة (٧٠%) ، ووزن نسبى (٠,٠٦٢) ، ومجموع أوزان (٧٨) ومتوسط وزنى (٢,٦) ، وكا٢ بلغت (١٨,٦) . ويتضح ذلك من خلال تكوين العلاقة المهنية كما يعكس ذلك حل المشكلات التي تواجه الطلاب بالتزامن مع أولياء الأمور كذلك يمكن الاستفادة منهم من خلال تنمية موارده المتاحة داخل المعهد .

وقد جاء في الترتيب السابع العبارة رقم (٥) والتي تشير إلى " التفاعل مع أنساق المحيط البيئي للطلاب " وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (١٢) والتي تشير إلى " تقييم البرامج والأنشطة التي تسهم في تنمية الطلاب " والعبارة رقم (١٦) والتي تشير إلى " دعم الأنشطة واستثمارها في خدمة العملية التعليمية للطلاب " وذلك بنسبة (٦٠%) ، ووزن نسبى (٠,٠٥٣) ، ومجموع أوزان (٧٦) ومتوسط وزنى (٢,٥٣) ، وكا٢ بلغت (١٢,٨). ويتضح ذلك أنه لابد أن تكون البرامج والخدمات التي تقدم للطلاب وتستهدفهم والتي يتم تحسينها باستمرار لكى تواكب كل ما هو جديد وذلك من خلال التقييم المستمر لهذه البرامج ودعمها وكيفية الاستفادة منها لخدمة العملية التعليمية وذلك لتحقيق الجودة .

وفى الترتيب العاشر جاءت العبارة رقم (٤) والتي تشير إلى " الاستفادة من إمكانات وموارد المؤسسات الخدمية المحطية " وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (٨) والتي تشير إلى " تنفيذ الأنشطة التثقيفية داخل المعهد " والعبارة رقم (١١) والتي تشير إلى " وضع برامج وأنشطة لصقل المهارات وتكوين الشخصية المتميزة للطلاب " على الترتيب بنسبة (٦٣,٤%) ، ووزن نسبى (٠,٠٥٦) ، ومجموع أوزان (٧٥) ومتوسط وزنى (٢,٥) ، وكا٢ بلغت (٨٣,٣) .

وقد جاء في الترتيب الثالث عشر العبارة رقم (١) والتي تشير إلى " يحرص الأخصائى الاجتماعى على معرفة القوانين التنظيمية (قرارات وزارية ، مؤتمرات ، إدارية) وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (١٥) والتي تشير إلى " إشراك الطلاب في وضع البرامج والأنشطة التي يمارسها " على الترتيب بنسبة (٥٦,٧%) ، ووزن نسبى (٠,٠٥) ، ومجموع أوزان (٧٣) ومتوسط وزنى (٢,٤٣) ، وكا٢ بلغت (٨,٦) .

وفى الترتيب السادس عشر جاءت العبارة رقم (١٧) والتي تشير إلى " تفعيل المشاركة المجتمعية بين أولياء الأمور وفريق العمل داخل المعهد " بنسبة (٥٠%) ، ووزن نسبى (٠,٤٤) ، ومجموع أوزان (٧١) ومتوسط وزنى (٢,٣٦) ، وكا٢ بلغت (٧٨,٩) .

وقد جاء في الترتيب السابع عشر العبارة رقم (٧) والتي تشير إلى " التعامل مع المواقف الإشكالية وفقا لنماذج الخدمة الاجتماعية الحديثة " وذلك بنسبة بغت (٥٦,٧%) ، ووزن نسبى (٠,٠٥) ، ومجموع أوزان (٧٠) ومتوسط وزنى (٢,٣٣) ، وكا٢ بلغت (٧,٤) .

وفى الترتيب الأخير جاءت العبارة رقم (١٨) والتي تشير إلى " الاستعانة بالخبراء لوضع البرامج العلاجية لمواجهة الأزمات " وذلك بنسبة بلغت (٤٦,٧%) ، ووزن نسبى (٠,٠٤١) ، ومجموع أوزان (٦٨) ومتوسط وزنى (٢,٢٦) ، وكا٢ بلغت (٣,٢) .

يتضح من الجدول رقم (٦) أنه قد أجاب على التساؤل : ما مهام وأدوار الأخصائى الاجتماعى لتحقيق الجودة داخل المعهد ؟ وقد اتفقت نتائج هذا الجدول مع ما جاء فى الإطار النظرى ودراسة (محمد أحمد محمود عبد الرحيم ، ٢٠١١) [٤٣].

وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق أنه تحقق درجة المحور = ٢,٥٢ وهى درجة تحقق قوية ، ومتوسط عام = ٤٥,٤٦ ، وأهمية نسبية للمحور ٨٤%.

جدول (٧)

يوضح متطلبات معرفية للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الجودة داخل المعهد (ن = ٣٠)

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا٢	الترتيب
			نعم	إلى حد ما	لا					
١	أن تكون لديه معارف مرتبطة بخصائص المرحلة العمرية للطلاب	ك	٢١	٨	١	٨٠	٢,٦٦	٨٨,٩	٢٠,٦	١
		%	٧٠	٢٦,٧	٣,٣					
		و.ن	٠,١٢	٠,١١٧	٠,٠٣٧					
٢	معارف متصلة بالعوامل الاجتماعية والبيئة المؤثرة في الطلاب	ك	١٩	٧	٤	٧٥	٢,٥	٨٣,٣	١٢,٦	٧
		%	٦٣,٤	٢٣,٣	١٣,٣					
		و.ن	٠,١٠٨	٠,١٠٢	٠,١٤٨					

٣	معارف متصلة بالنماذج الحديثة للتدخل المهنى في المجال المدرسى	ك	٢٠	٦	٤	٧٦	٢,٥٣	٨٤,٤	١٥,٢	٥
		%	٦٦,٧	٢٠	١٣,٣					
		و.ن	٠,١١٤	٠,٠٨٨	٠,١٤٨					
٤	معارف مرتبطة بالموارد المتاحة بالمعهد	ك	١٩	٩	٢	٧٧	٢,٥٦	٨٥,٦	١٤,٦	٣
		%	٦٣,٣	٣٠	٦,٧					
		و.ن	٠,١٠٨	٠,١٣٢	٠,٠٧٤					
٥	معارف عن ديناميات التفاعل الاجتماعى بين الطلاب	ك	١٨	١٠	٢	٧٦	٢,٥٣	٨٤,٤	١٢,٨	م٥
		%	٦٠	٣٣,٣	٦,٧					
		و.ن	٠,١٠٢	٠,١٤٧	٠,٠٧٤					
٦	معارف عن مؤسسات المجتمع المحيطة بالمعهد	ك	٢١	٥	٤	٧٧	٢,٥٦	٨٥,٦	١٨,٢	م٣
		%	٧٠	١٦,٧	١٣,٣					
		و.ن	٠,١٢	٠,٠٧٣	٠,١٤٨					
٧	معارف حول أنماط الاتصال مع الطلاب	ك	٢٠	٩	١	٧٩	٢,٦٣	٨٧,٨	١٨,٢	٢
		%	٦٦,٧	٣٠	٣,٣					
		و.ن	٠,١١٤	٠,١٣٢	٠,٠٣٧					
٨	معارف متصلة بالموارد المتاحة بالمعهد	ك	١٨	٨	٤	٧٤	٢,٤٦	٨٢,٢	١٠,٤	٨
		%	٦٠	٢٦,٧	١٣,٣					
		و.ن	٠,١٠٢	٠,١١٧	٠,١٤٨					
٩	معارف عن آليات العمل في المجال المدرسى	ك	١٩	٦	٥	٧٤	٢,٤٦	٨٢,٢	١٢,٢	م٨
		%	٦٣,٣	٢٠	١٦,٧					
		و.ن	١٠٨	٠,٠٨٨	٠,١٨٥					
	المجموع		١٧٥	٦٨	٢٧	٦٨٨	٢,٥٤	٨٥		

المتوسط العام = ٢٢,٩٣ ، درجة تحقق المحور = ٢,٥٤ وهى درجة تحقق قوية ، الأهمية النسبية للمحور ٨٥% .

باستقراء بيانات الجدول رقم (٧) والذى يشير إلى متطلبات معرفية لتطبيق الجودة داخل المعهد على العبارات المكونة لهذا المحور يتضح أنه :

جاء في الترتيب الأول العبارة رقم ٠١) والتي تشير إلى (أن تكون لديه معارف مرتبطة بخصائص المرحلة العمرية للطلاب) بنسبة بلغت (٧٠%) ووزن نسبى (٠,١٢) ومجموع أوزان (٨٠) ومتوسط وزنى (٢,٦٦) ، وكا^{٢} بلغت (٢٠,٦) .

كما جاء في الترتيب الثانى العبارة رقم (٧) والتي تشير إلى (معارف حول أنماط الاتصال مع الطلاب) وذلك بنسبة بلغت (٦٦,٦٧%) ووزن نسبى (٠,١١٤) ومجموع أوزان (٧٩) ومتوسط وزنى (٢,٦٣) ، وكا^{٢} بلغت (١٨,٣) ويتضح أهمية ذلك من خلال الالتزام بالاتصال الجيد يمكن حل مشكلات الطلاب ومعرفة احتياجاتهم في المرحلة العمرية.

وقد جاء في الترتيب الثالث العبارة رقم (٤) والتي تشير إلى (معارف مرتبطة بالموارد المتاحة بالمعهد) بالتساوى مع العبارة رقم (٦) والتي تشير إلى (معارف عن مؤسسات المجتمع المدنى المحيطة بالمعهد) بنسبة بلغت (٦٣,٣٤%) ووزن نسبى (٠,١٠٨) ومجموع أوزان (٧٧) ومتوسط وزنى (٢,٥٦) ، وكا^{2} بلغت (١٤,٧).

جاء في الترتيب الخامس العبارة رقم (٣) والتي تشير إلى (معارف متصلة بنماذج حديثة للتدخل المهنى في المجال المدرسى) بالتساوى مع العبارة رقم (٥) والتي تشير إلى (معارف عن ديناميات التفاعل الاجتماعى بين الطلاب) بنسبة بلغت (٦٦,٦٧%) ووزن نسبى (٠,١١٤) ومجموع أوزان (٧٦) ومتوسط وزنى (٢,٥٣) ، وكا^{2} بلغت (١٥,٢).

وجاء في الترتيب السابع العبارة رقم (٢) والتي تشير إلى (معارف متصلة بالعوامل الاجتماعية والبيئة المؤثرة في الطلاب) بنسبة بلغت (٦٣,٤%) ووزن نسبى (٠,١٠٨) ومجموع أوزان (٧٥) ومتوسط وزنى (٢,٥) ، وكا^{2} بلغت (١٢,٦).

وفى الترتيب الأخير جاءت العبارة رقم (٨) والتي تشير إلى (معارف متصلة بالموارد المتاحة بالمعهد) بالتساوى مع العبارة رقم (٩) والتي تشير إلى (معارف عن آليات العمل في المجال المدرسى) بنسبة بلغت (٦٣,٣٣%) ووزن نسبى (٠,١٠٨) ومجموع أوزان (٧٤) ومتوسط وزنى (٢,٤٦) ، وكا^{2} بلغت (١٢,٢).

يتضح من الجدول السابق أنه قد أجاب على التساؤل : ما المتطلبات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الجودة في المعهد ؟ ويتفق ذلك مع ما جاء به الإطار النظرى ، وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق أن تحقق درجة المحور (٢,٥٤) وهى درجة تحقق قوية ، ومتوسط عام = ٢٢,٩٣ ، أهمية نسبية بلغت (٨٥%) .

جدول (٨)

يوضح متطلبات مهارية للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الجودة ن = ٣٠

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا^{2}	الترتيب
			نعم	إلى حد ما	لا					
١	المهارة في التحليل والتفسير للبيانات لحل مشكلات الطلاب	ك	٢٠	٧	٣	٧٧	٢,٥٦	٨٥,٦	١٥,٨	٥
		%	٦٦,٧	٢٣,٣	١٠					
		و.ن	٠,١١	٠,١٠	٠,١٢					
٢	ضرورة إجراء البحوث والدراسات الخاصة بالطلاب	ك	٢١	٨	١	٨٠	٢,٦٦	٨٨,٩	٢٠,٦	١
		%	٧٠	٢٦,٧	٣,٣					
		و.ن	٠,١١	٠,١١	٠,٠٤					

٣	المهارة في التوجيه وتغيير السلوك داخل المعهد	ك	١٨	٦	٦	٧٢	٢,٤	٨٠	٩,٦	٩
		%	٦٠	٢٠	٢٠					
		و.ن	٠,١٠	٠,٠٨	٠,٢٥					
٤	المهارة في تقدير الموقف الإشكالى للطلاب	ك	١٩	٩	٢	٧٧	٢,٥٦	٨٥,٦	١٤,٦	م٥
		%	٦٣,٣	٣٠	٦,٦٧					
		و.ن	٠,١٠	٠,١٣٠	٠,٠٨					
٥	المهارة في التسجيل المهنى لمشكلات الطلاب	ك	٢٠	١٠	-	٨٠	٢,٦٦	٨٨,٩	٢٠	م١
		%	٦٦,٧	٣٣,٣	-					
		و.ن	٠,١١٢	٠,١٤٤	-					
٦	المهارة في اكتشاف المواهب بالمعهد	ك	١٧	١٠	٣	٧٤	٢,٤٦	٨٢,٢	٩,٨	٨
		%	٥٦,٧	٣٣,٣	١٠					
		و.ن	٠,٠٩	٠,١٤	٠,١٢					
٧	التعاون مع التخصصات الأخرى داخل المعهد وخارجه	ك	٢١	٧	٢	٧٩	٢,٦٣	٨٧,٨	١٩,٤	٣
		%	٧٠	٢٣,٣	٦,٧					
		و.ن	٠,١١	٠,١٠	٠,٠٨					
٨	المهارة في تحليل وتفسير البيانات	ك	٢٠	٥	٥	٧٥	٢,٥	٨٣,٣	١٥	٧
		%	٦٦,٦	١٦,٧	١٦,٧					
		و.ن	٠,١١	٠,٠٧	٠,٢٠					
٩	تقويم الخدمات التي يقدمها المعهد للطلاب	ك	٢١	٧	٢	٧٩	٢,٦٣	٨٧,٨	١٩,٤	م٣
		%	٧٠	٢٣,٣	٦,٧					
		و.ن	٠,١١	٠,١٠	٠,٠٨					
	المجموع		١٧٧	٦٩	٢٤	٦٩٣	٢,٥٦	٨٥,٦		

المتوسط العام = ٢٣,١ ، درجة تحقق المحور = ٢,٥٦ وهى درجة تحقق قوية ، الأهمية النسبية للمحور = ٨٥,٦% .

باستقراء الجدول رقم (٨) والذى يشير إلى متطلبات مهارية للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الجودة على العبارات المكونة لهذا المحور يتضح أنه :

جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (٢) والتي تشير إلى " ضرورة إجراء البحوث والدراسات الخاصة بالطلاب " وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (٤) والتي تشير إلى " المهارة في التسجيل المهنى لمشكلة الطلاب " وذلك بنسبة بلغت (٧٠%) ، ووزن نسبى (٠,١١) ، ومجموع أوزان (٨٠) ومتوسط وزنى (٢,٦٦) ، وكا^{2} بلغت (٢٠,٦) . ويتضح ذلك بأن تلك البحوث والدراسات تجعل الأخصائى الاجتماعى مطلع على كل ما هو جديد في مجال التخصص ، كما أنها تساعده على أن يكون على دراية بالمشكلات التي تحدث للطلاب.

وقد جاءت في الترتيب الثالث العبارة رقم)٧) والتي تشير إلى " التعاون مع التخصصات الأخرى داخل المعهد وخارجه " وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (٩) والتي تشير إلى " تقويم الخدمات التي يقدمها المعهد للطلاب " وذلك بنسبة بلغت (٧٠%) ، ووزن نسبى (٠,١١) ، ومجموع أوزان (٧٩) ومتوسط وزنى (٢,٦٣) ، وكا٢ بلغت (٨٧) ، ويتضح ذلك بأن الأخصائى الاجتماعى حينما يتعاون مع فريق العمل داخل المعهد وذلك من خلال المدرسين والإداريين يمكن حل مشكلات الطلاب ، وبالتالي يسهل تقويم الطلاب من خلال الخدمات المقدمة لهم .

جاء في الترتيب الخامس العبارة رقم (١) والتي تشير إلى " المهارة في التحليل والتفسير للبيانات لحل مشكلات الطلاب " بالتساوى مع العبارة رقم (٤) والتي تشير إلى " المهارة في تقديم الموقف الإشكالى للطلاب " وذلك بنسبة بلغت (٦٦,٧%) ، ووزن نسبى (٠,٠١١) ، ومجموع أوزان (٧٧) ومتوسط وزنى (٢,٥٦) ، وكا٢ بلغت (١٥,٨)، ويتضح ذلك بأنه مع التقدير الموقف الإشكالى يمكن القضاء على مشكلات الطلاب ومساعدتهم في أقل وقت ممكن .

في حين جاء في الترتيب السابع العبارة رقم (٨) والتي تشير إلى " المهارة في تحليل وتفسير البيانات " وذلك بنسبة بلغت (٦٦,٦%) ، ووزن نسبى (٠,١١) ، ومجموع أوزان (٧٥) ومتوسط وزنى (٢,٥) ، وكا٢ بلغت (٨٣,٣) .

وقد جاء في الترتيب الثامن العبارة رقم (٦) والتي تشير إلى " المهارة في اكتشاف المواهب بالمعهد " وذلك بنسبة بلغت (٥٦,٧%) ، ووزن نسبى (٠,٠٩) ، ومجموع أوزان (٧٤) ومتوسط وزنى (٢,٤٦) ، وكا٢ بلغت (٨٢,٢)، ويتضح ذلك من خلال اكتشاف المواهب في وقت مبكر وبالتالي يمكن تنمية الموهبة والاستفادة منها .

وفى الترتيب الأخير جاءت العبارة رقم (٣) والى تشير إلى " المهارة في التوجيه وتغير السلوك داخل المعهد " وذلك بنسبة بلغت (٦٠%) ، ووزن نسبى (٠,١٠) ، ومجموع أوزان (٧٢) ومتوسط وزنى (٢,٥٦) ، وكا٢ بلغت (٨٠).

ويتضح من الجدول السابق قد أجاب على التساؤل : ما المتطلبات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الجودة ؟ وقد اتفقت نتائج هذا الجدول مع ما جاء في الإطار النظرى ودراسة (تامر محمد عبد الغنى ، ٢٠١٣م)[٤٤].

وتشير الشواهد المستخلصة من الجدول السابق أن تحقق درجة المحور (٢,٥٦) وهى درجة تحقق قوية ، متوسط عام (٢٣,١) ، أهمية نسبية للمحور = ٨٥,٦% .

جدول رقم (٩)

صعوبات جودة الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين ن = ٣٠

م	عبارات البعد	المتغيرات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الوزنى	الأهمية النسبية	كا٢	الترتيب
			نعم	إلى حد ما	لا					
١	عدم وضوح المهام الوظيفية للأخصائى الاجتماعى بالمجال التعليمى	ك	١٥	٧	٨	٦٧	٢,٢٣	٧٤,٤	٣,٨	٧
		%	٥٠	٢٣,٣٣	٢٦,٧					
		و.ن	٠,٠٩٢	٠,٠٨٠	٠,١٦					
٢	ضعف القدرة المهارية للجان المتابعة والتقويم	ك	١٦	٩	٥	٧١	٢,٣٦	٧٨,٩	٦,٢	٦
		%	٥٣,٣	٣٠	١٦,٧					
		و.ن	٠,٩٨	٠,١٠٣	٠,١					
٣	نقص عدد الاجتماعات الإشرافية والمتابعة من قبل التوجيه	ك	١٣	١١	٦	٦٧	٢,٢٣	٧٤,٤	٢,٦	٧
		%	٤٣,٣	٣٦,٧	٢٠					
		و.ن	٠,٠٧٩	٠,١٢٦	٠,١٢					
٤	نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين عن عدد الطلاب	ك	٧	٨	١٥	٥٢	١,٧٣	٥٧,٨	٣,٨	١٠
		%	٢٣,٣	٢٦,٧	٥٠					
		و.ن	٠,٠٤٢	٠,٠٩١	٠,٣					
٥	تأثير عملية التقويم بالعلاقات الشخصية	ك	٢٠	٦	٤	٧٦	٢,٥٣	٨٤,٤	١٥,٢	٤
		%	٦٦,٧	٢٠	١٣,٣					
		و.ن	٠,١٢٢	٠,٠٦٨	٠,٠٨					
٦	نقص الوعى بمتطلبات الجودة التعليمية لدى لجان المتابعة	ك	١٩	١٠	١	٧٨	٢,٦	٨٦,٧	١٦,٢	٣
		%	٦٣,٤	٣٣,٣٣	٣,٣					
		و.ن	٠,١١٦	٠,١١٤	٠,٠٢					
٧	عدم وجود دليل يتضمن مسئوليات ومهام الأخصائى الاجتماعى في المجال المدرسى	ك	١٧	١٢	١	٧٦	٢,٥٣	٨٤,٤	١٣,٤	٤م
		%	٥٦,٧	٤٠	٣,٣					
		و.ن	٠,١٠٤	٠,١٣٧	٠,٠٢					
٨	الترقى الوظيفى غير مرتبط بالجودة التعليمية	ك	٢٤	٦	-	٨٤	٢,٨	٩٣,٣	٣١,٢	١
		%	٨٠	٢٠	-					
		و.ن	٠,١٤٧	٠,٠٦٨	-					
٩	عدم وعى الأخصائى الاجتماعى بنظام الجودة	ك	١٢	٨	١٠	٦٢	٢,٠٦	٦٨,٩	٠,٨	٩
		%	٤٠	٢٦,٦٧	٣٣,٣٣					
		و.ن	٠,٠٧٣	٠,٠٩١	٠,٠٢					
١٠	عدم وعى الأخصائى الاجتماعى بنظام الجودة	ك	٢٠	١٠	-	٨٠	٢,٦٦	٨٨,٩	٢٠	٢
		%	٦٦,٦٧	٣٣,٣٣	-					
		و.ن	٠,١٢٢	٠,١١٤	-					
	المجموع		١٦٣	٨٧	٥٠	٧١٣	٢,٣٧	٧٩,٢		

المتوسط العام = ٢٣,٧٦ ، درجة تحقق المحور = ٢,٣٧ وهى درجة تحقق قوية

الأهمية النسبية للمحور = ٧٩,٢% .

باستقراء بيانات الجدول رقم (٩) والذى يشير إلى صعوبات جودة الأداء المهنى وفقا لاستجابات عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسى على العبارات المكونة لهذا المحور يتضح :

جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (٨) والتي تشير إلى " الترقى الوظيفى غير مرتبط بالجودة التعليمية " بنسبة بلغت (٨٠%) ، ووزن نسبى (٠,١٤٧) ، ومجموع أوزان (٨٤) ومتوسط وزنى (٢,٨) ، وكا٢ بلغت (٣٢,٢) ، ويتضح ذلك بأن نظام الترقى مازال مرتبط بنظام الأقدم في العمل وليس بالكفاءة ، وتسعى الحكومة على أن يكون نظام الترقى من خلال الكفاءة في العمل وذلك حسب قانون الخدمة المدنية الصادر سنة ٢٠١٥م* .

في حين جاء في الترتيب الثانى العبارة رقم (١٠) والتي تشير إلى " عدم وعى الأخصائى الاجتماعى بنظام الجودة " بنسبة بلغت (٦٦,٦%) ، ووزن نسبى (٠,١٢) ، ومجموع أوزان (٨٠) ومتوسط وزنى (٢,٦٦) ، وكا٢ بلغت (٢٠) ، ويتضح ذلك من خلال سؤال الباحث على بعض الأخصائيين الاجتماعيين أثناء التدريب الميدانى لقسم الخدمة الاجتماعية بكلية التربية بتفهنا الأشراف على التعرف على نظام الجودة البعض منهم ليس لديه دراية بالجودة ، لذا ننصح بعقد دورات أو ورش عمل عن الجودة وكيفية تطبيقها والاستفادة منها .

وفى الترتيب الثالث جاءت العبارة رقم (٦) والتي تشير إلى " نقص الوعى بمتطلبات الجودة التعليمية لدى لجان المتابعة " بنسبة بلغت (٦٣,٤%) ، ووزن نسبى (٠,١١٦) ، ومجموع أوزان (٧٨) ومتوسط وزنى (٢,٦) ، وكا٢ بلغت (٨٦,٧) .

جاء في الترتيب الرابع العبارة رقم (٥) والتي تشير إلى " تأثير عملية التقويم بالعلاقات الشخصية " وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (٧) والتي تشير إلى " عدم وجود دليل يتضمن مسئوليات ومهام الأخصائى الاجتماعى في المجال المدرسى " بنسبة بلغت (٦٦,٧%) ، ووزن نسبى (٠,١٢٢) ، ومجموع أوزان (٧٦) ومتوسط وزنى (٢,٥٣) ، وكا٢ بلغت (٨٤,٤) .

في حين جاء في الترتيب السادس العبارة رقم (٢) والتي تشير إلى " ضعف القدرة المهارية للجان المتابعة والتقويم " بنسبة بلغت (٥٣,٣%) ، ووزن نسبى (٠,٩٨) ، ومجموع أوزان (٧١) ومتوسط وزنى (٢,٣٦) ، وكا٢ بلغت (٦,٢) .

جاء في الترتيب السابع العبارة رقم (١) والتي تشير إلى " عدم وضوح المهام الوظيفية للأخصائى الاجتماعى بالمجال التعليمى " وذلك بالتساوى مع العبارة رقم (٣) والتي تشير إلى "

* قرار رئيس جمهورية مصر العربية بالقانون رقم ١٨ لسنة ٢٠١٥م بإصدار قانون الخدمة المدنية ، الجريدة الرسمية لعدد ١١ (جدول رقم ١ الوظائف التخصصية) .

نقص عدد الاجتماعات الإشرافية والمتابعة من قبل التوجيه " وذلك بنسبة بلغت (٥٠%) ، ووزن نسبى (٠,٩٢) ، ومجموع أوزان (٦٧) ومتوسط وزنى (٢,٢٣) ، وكا^{٢} بلغت (٧٤,٤).

في حين جاء في الترتيب التاسع العبارة رقم (٩) والتي تشير إلى " عدم وعى الأخصائى الاجتماعى بنظام الجودة " بنسبة بلغت (٤٠%) ، ووزن نسبى (٠,٧٣) ، ومجموع أوزان (٦٢) ومتوسط وزنى (٢,٠٦) ، وكا^{٢} بلغت (٦٨,٩).

وفى الترتيب الأخير جاءت العبارة رقم (٤) والتي تشير إلى " نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين عن عدد الطلاب " وذلك بنسبة بلغت (٣٣,٣%) ، ووزن نسبى (٠,٤٢) ، ومجموع أوزان (٥٢) ومتوسط وزنى (١,٧٣) ، وكا^{٢} بلغت (٥٧,٨).

ويتضح من الجدول السابق أنه قد أجاب على التساؤل : ما صعوبات جودة الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين ؟ وقد اتفقت نتائج هذا الجدول مع ما جاء في الإطار النظرى ، وتشير الشواهد المستخلصة من عرض الجدول السابق رقم (٩) والذى يشير إلى صعوبات جودة الأداء المهنى لدى الأخصائيين الاجتماعيين تحقق المحور بدرجة (٢,٣٧) وهى قوية ، ومتوسط عام (٢٣,٧٦) وأهمية نسبية للمحور (٧٩,٢) .

النتائج العامة للدراسة :

أولا : النتائج المرتبطة بوصف المجال البشرى للدراسة وهم الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في المعاهد الأزهرية الحاصلون على الجودة :

- أن معظم الأخصائيين الاجتماعيين من الذكور (٦٠%) .
- أن غالبيتهم في المرحلة العمرية التي تقع من (٣٥ – ٤٥ سنة) ، وذلك بنسبة (٥٣,٣٤) .
- أن الغالبية من أفراد مجتمع الدراسة من المتزوجين وذلك بنسبة (٨٠%) .
- معظمهم يحملون مؤهل بكالوريوس خدمة اجتماعية (٦٦,٧%) .
- مدة العمل في المجال المدرسى (٥ – ١٠ سنوات) وذلك بنسبة (٧٦,٧%).

النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول : ما متطلبات تحقيق الجودة داخل المعهد :

تبين أنها تتمثل في :

- تعاون فريق العمل لتغيير سلوك الطلاب وذلك بنسبة (٧٣,٣%) .
- تنمية الرغبة لدى الأخصائى الاجتماعى للتجديد والتحديث (٧٣,٣%) .
- تعاون فريق العمل داخل المعهد لتحسين جودة التعليم (٧٠%) .
- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على النماذج الحديثة في الخدمة الاجتماعية، وعدم الاعتماد على النماذج التقليدية التي تنمى مهاراتهم (٦٣,٣%) .

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثانى : ما مهام وأدوار الأخصائى الاجتماعى لتحقيق الجودة داخل المعهد ؟

تبين أنها تتمثل في :

- التزام الأخصائى الاجتماعى بالحضور (٨٣,٣%) .
- المبادرة في اكتشاف المشكلات داخل المعهد (٨٠%) .
- الانتهاء من تشكيل مجالس الآباء والمعلمين في بداية العام الدراسى (٦٦,٧%) .
- تكوين الجماعات المدرسية في ضوء احتياجات ورغبات الطلاب (٦٦,٦٧%)

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث : ما المتطلبات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين للتطبيق داخل المعهد ؟ ، يتضح أنه :

١- أن تكون لديه معارف مرتبطة بخصائص المرحلة العمرية (٧٠%) وذلك لأن كل مرحلة عمرية لها احتياجات تختلف عن المرحلة العمرية الأخرى .

٢- معارف حول أنماط الاتصال مع الطلاب وذلك بنسبة (٦٦,٧%) .

٣- معارف مرتبطة بالموارد المتاحة بالمعهد (٦٣,٣%) .

٤- معارف عن مؤسسات المجتمع المحيط بالمعهد (٧٠%) .

النتائج المرتبطة بالتساؤل الرابع : ما المتطلبات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق الجودة ؟

١- ضرورة إجراء البحوث والدراسات الخاصة بالطلاب (٧٠%) .

٢- المهارة في التسجيل المهنى لمشكلات الطلاب (٦٦,٧%) .

٣- التعاون مع التخصصات الأخرى داخل المعهد وخارجه (٧٠%) .

٤- تقويم الخدمات التي يقدمها المعهد للطلاب (٧٠%) .

النتائج المرتبطة بالتساؤل الخامس : ما صعوبات جودة الأداء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين ؟

تبين أنها تتمثل في :

- نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين عن قوة الطلاب (٢٣,٣٣%) .
- عدم وعى الأخصائيين الاجتماعيين بنظام الجودة (٤٠%) .
- عدم وضوح المهام الوظيفية للأخصائى الاجتماعى بالمجال التعليمى (٥٠%).
- نقص عدد الاجتماعات الإشرافية والمتابعة من قبل التوجيه (٤٣,٣٣%) .

تصور مؤشرات تخطيطية مقترح لتفعيل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في ضوء معايير الجودة والاعتماد :

توصل الباحث إلى هذا التصور من خلال :

١- الكتابات العلمية .

٢- النظريات والمداخل .

٣- الجزء التطبيقى للدراسة الحالية .

م	معيار الجودة	آليات التنفيذ	التكتيكات	الوسائل الفنية	القائم بالتنفيذ
١	نظام التعليم داخل المعاهد الأزهرية	تطبيق الأساليب الحديثة التي ترسخ في الطلاب التعليم وتعديل السلوك وتنمية مواهبهم	المقابلة	عقد دورات للقائمين على العملية التعليمية لاستخدام الوسائل الحديثة (داتاشو)	التوجيه في المناطق الأزهرية
		الأخذ بأسلوب ثقافة الجودة التعليمية .	الندوات	توضيح أهمية الجودة	التوجيه في المناطق الأزهرية
		تحسين جودة التعليم الأزهرى .			الموجهين ومستشارى المناهج
		رفع مستوى الوعى الطلابى من الخدمات التعليمية وذلك من خلال الالتزام بنظام الجودة .	الندوات	المعارف النظرية المرتبطة بالمداخل اللازمة للممارسة المهنية .	الأخصائيون الاجتماعيون
		تفعيل ثقافة الحوار الديمقراطى بين الطلاب	المناقشة الجماعية والاتصال المفتوح	استخدام لوحات الإعلانات ، نشر ثقافة الحوار .	فريق العمل داخل المعهد من مدرسين وأخصائيين اجتماعيين ويكون دوره الأخصائى موجه .
٢	فيما يتعلق بالإدارة	القضاء على التنافس غير الشريف داخل المعهد		المناقشة الجماعية ، استخدام مقاييس التفاعل بين المدرسين	شيخ المعهد
		زيادة الكفاءة ورفع مستوى الأداء لجميع العاملين بالمعاهد الأزهرية.		الاجتماعات	الوجهون
		توفير جو من التفاهم والتعاون		الاتصال	شيخ المعهد

		بين العاملين .			
		لابد من شيخ المعهد أن يكون قائد تربوى أي يضع الأهداف والتخطيط لها.		مراكز التأهيل ، وعقد دورات تدريبية .	المناطق الأزهرية بكل محافظة .
٣	فيما يتعلق بتمويل التعليم	زيادة التمويل اللازم لتخطيط برامج تأهيل وتدريب العاملين لاستخدام البرامج .		عقد دورات	المناطق الأزهرية
		الاستخدام الفعال للموارد البشرية من أجل تحسين جودة التعليم .		ورش العمل	شيخ المعهد
		القضاء على الأمية وخاصة في الريف وتحسين نوعيته .		الندوات	المدرسون
٤	فيما يتعلق بالمدرسين	التعاون والتكامل بين المدرس وفريق العمل داخل المعهد		ندوات	شيخ المعهد
		إعداد المعلم وفهمه لطبيعة الطلاب .		ورش العمل	الموجهون
		تدريب علمى وتطوير مهنى للمعلم		ورش العمل	الموجهون
		تفاعل بين المدرس والطالب وتهيئة البيئة المناسبة لتعلم الطلاب		الندوات	مدرس النشاط
٥	فيما يتعلق بالطلاب	توفير الفرص أمام الطلاب لممارسة الأنشطة الطلابية ثقافية واجتماعية وفنية ورياضية .		التخطيط للبرامج والأنشطة لصقل موهبة الطلاب	الأخصائى الاجتماعى
		الاهتمام بجميع الطلاب		الندوات من خلال تدعيم النسق القيمى للطلاب	فريق العمل ، الأخصائى الاجتماعى
		حث الطلاب على الابتكار والبحث		ورش العمل واستخدام الوسائل الحديثة .	فريق العمل ، شيخ المعهد
		اكتشاف الطلاب الموهوبين وتنميتهم		الاتصال الفعال	مدرسون ، الأخصائى الاجتماعى
٦	فيما يتعلق	التعاون المستمر بين الأخصائى		الاجتماعات	الأخصائى

	بالأخصائى الاجتماعى	الاجتماعى وفريق العمل			الاجتماعى
		مسايرة التقدم داخل المجتمع		ندوات	الأخصائى الاجتماعى
		مساعدة المعاهد على استغلال إمكاناتها		ورش عمل	فريق العمل ، الأخصائى الاجتماعى
		مساعدة المعاهد على استغلال إمكاناتها وتحقيق أهداف العملية التعليمية .		ورش عل	فريق العمل ، الأخصائى الاجتماعى
		مزاولة جميع الأنشطة واستفادة الطلاب من هذه الأنشطة .		ورش عمل	الأخصائى الاجتماعى
		إيجاد قنوات اتصال بين المعلمين وأولياء الأمور وإشراكهم في مجلس الأمناء		الاجتماعات	الأخصائى الاجتماعى
		خطط ممارسة الأنشطة ومتابعتها وتنفيذها		الاجتماعات	الموجهون الاجتماعيون ، الأخصائى الاجتماعى .

المراجع:

١- أشرف السعيد أحمد محمد : الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بين رؤية ما بعد الحداثة والرؤية الإسلامية ، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، الأزريطة ، ٢٠٠٨م ، ص١١ .

٢- جمال مشرف أبو العزم : تقييم أدوار الأخصائى الاجتماعى كممارس عام في المجال المدرسى ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، العدد الثامن والثلاثون ، أبريل ٢٠١٥م ، ص ٢١٧١.

٣- أحمد إبراهيم أحمد : الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، الإسكندرية ، دار الوفاء ،٢٠٠٣م ، ص ١٤١ .

٤- وزارة التربية والتعليم : معايير جودة التعليم والاعتماد ، قانون ٨٢ لسنة ٢٠٠٦م ، القاهرة ، ٢٠٠٧م .

٥- جمال شحاته حبيب : هل الخدمة الاجتماعية في أزمة؟ ورقة عمل ، المؤتمر العلمى السابع ، القاهرة ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ، المجلد الأول ، ٢٠٠٩م ، ص ٤٤ .

٦- ماهر أبو المعاطى على : جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث ، ورقة عمل ، المؤتمر العلمى السابع عشر ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ج٧ ، القاهرة ، ٢٠٠٤م .

٧- أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم : إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، المؤتمر العلمى الثامن عشر ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ٢٠٠٥م .

٨- محمد أحمد محمود عبد الرحيم : معايير تقييم ممارسة الخدمة الاجتماعية في تحقيق الجودة بالمؤسسات التعليمية ، بحث منشور في مجلة دراسات الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الثلاثون ، إبريل ٩ ، القاهرة ٢٠١١م .

٩- ميرفت أحمد أبو النيل : دور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في تحقيق معايير جودة المدرسة الفعالة ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، العلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الثلاثون ، إبريل ، ج٣ ، القاهرة ، ٢٠١١م .

١٠- تامر محمد عبد الغنى إبراهيم : معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد ٣٤ ، إبريل ، الجزء التاسع ، ٢٠١٣م .

١١- علاء على على الزعل : متطلبات تطبيق إدارة الجودة في الأجهزة التخطيطية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد ٣٢ ، جـ٤ ، ٢٠١٣م .

١٢- سحر أحمد عبد الفتاح : معوقات الجودة في المجال المدرسى ودور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة ، ٢٠١٣م .

١٣- جمال مشرف أبو العزم : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٢٢٣٨ ، ٢٢٣٩ .

١٤- محمد أحمد محمود عبد الرحيم : آليات جودة تعليم الخدمة الاجتماعية كما يتصورها الطلاب ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، حـ٢ ، أكتوبر ٢٠١٥م .

١٥- أحمد زكى بدوى : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٧٧م ، ص ٤٢ .

16- Webster Dictionary , New York , Lexicon Publications , 1991 , P . 1071 .

17- Oxford Dictionary , Clarendon press , 1993 , P . 732 .

١٨- أحمد مختار عمر : معجم اللغة العربية المعاصرة ، القاهرة ، عالم الكتب ، ٢٠٠٨م، ص ٢٢٠ .

١٩- الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ، معجم الوجيز ، القاهرة ، ٢٠٠٦م ، ص ٤٧٧ .

٢٠- أحمد زكى بدوى : مرجع سبق ذكره ، دار الكتاب المصرى للطباعة والنشر ، القاهرة ، ١٩٨٧م ، ص ٣٢٩ .

21- Webster's Ninth , new collegiate Dictionary Marrian Publisher Spring field Massach Usetts , U.S.A , 1986 , P . 466 .

٢٢- صفاء خضير خضير : المدخل التنموى في خدمة الجماعة والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب ، المؤتمر العلمى الدولى السادس والعشرون للخدمة الاجتماعية (الخدمة الاجتماعية وتطوير العشوائيات) جامعة حلوان ، كلية

الخدمة الاجتماعية ، الجزء السادس ، ٦ – ٧ مارس ٢٠١٣م ، ص ص ٤٠٤٢ ، ٤٠٤٣ .

٢٣- مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط ، القاهرة ، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ، ١٩٩٧م ، ص ١٤٥ .

٢٤- يحيى حسن درويش : معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية ، الجيزة ، الشركة المصرية العالمية للنشر ، ١٩٩٨ ، ص ١٢٣ .

٢٥- دليل ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريب ، القاهرة ، المركز الوطنى لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية ، ٢٠١٥م ، ص ١١ .

٢٦- محمد رفعت قاسم ، مصطفى عبد العظيم فرماوى : متطلبات ضمان الجودة والاعتماد في الخدمة الاجتماعية ، تجارب محلية ودولية ، ورقة عمل المؤتمر العلمى التاسع عشر ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، ٢٠٠٦م ، ص ٣٦٠١ .

٢٧- صفاء محمود عبد العزيز ، سلامة عبد العزيز حسين : ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم في مصر – تصور مقترح ، المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة ، الإدارة التعليمية ، الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية ،الجزء الثانى بالاشتراك مع كلية التربية ببنى سويف ، ٢٤ ، ٢٥ يناير ٢٠٠٥ ، ص ص ٤٩٢ ، ٤٩٣ .

٢٨- المجالس القومية المتخصصة : الارتقاء بمستوى خريج التعليم الجامعى والعالى في إطار مفهوم جودة الكلية لمواجهة تحديات المستقبل ، المؤتمر القومى للتعليم العالى ، ١٣ – ١٤ فبراير ٢٠٠٠م ، ص ١٣ .

٢٩- نبيل الحسينى وآخرون : إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، القاهرة ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ، ١٩٩٢م ، ص ٣٥٣ .

٣٠- إبراهيم عبد الرحمن رجب وآخرون : نماذج ونظريات تنظيم المجتمع ، القاهرة ، إدارة الثقافة للطباعة والنشر ، ١٩٨٣م ، ص ٣٧ .

31- National Association of Social workers : Standards for school social worker services (USA . NASW), Press 2012 , P.5 .

٣٢- مدحت محمد أبو النصر : الحوكمة الرشيدة في إدارة المؤسسات عالية الجودة ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، الطبعة الأولى ، ٢٠١٥م ، ص ٣٢.

٣٣- المؤتمر العلمى التاسع عشر : ضمان الجودة والاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر والوطن العربى ، من ١٢-١٣ مارس ، المجلد السابع ، القاهرة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ٢٠٠٦م ، ص ١ .

34- Marianna Woodsida , Tricia clam an Introduction to Human Services (Canada Thomoson Brooks cots) 2009 , P .15 .

35- www.http://naqaaey.com .

٣٦- وزارة التربية والتعليم : معايير جودة التعليم والاعتماد ، قانون ٨٢ لسنة ٢٠٠٦ ، القاهرة ، الهيئة العامة لضمان الجودة والاعتماد ، ٢٠٠٧م ، ص ٣.

٣٧- نبيل محمد صادق وآخرون : الرعاية الاجتماعية في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ط٢ ، ٢٠٠١م ، ص ص ٣٣٧ – ٣٥٨ بتصرف .

38- National Association of social works , op . cit ., PP . 7 – 17 .

٣٩- مدحت محمد أبو النصر : تطوير المدارس ، القاهرة ، الروابط العالمية للنشر والتوزيع ، ط١ ، ٢٠٠٩ ، ص ٤٥ .

٤٠- ميرفت محمد أبو الليل : مرجع سبق ذكره ، ص ص ٤٢٠٩ ، ٤٢١٠ .

٤١- نمر زكى شلبى : عبد الونيس محمد الرشيدى : الخدمة الاجتماعية الدولية والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ، المؤتمر العلمى الدولى العشرين (الخدمة الاجتماعية بين المتغيرات المحلية والعالمية) ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، الجزء الرابع ، ٢٠٠٧م ، ص ص ٢٢٤١ ، ٢٢٤٢ .

٤٢-مرفت أحمد أبو النيل : مرجع سبق ذكره ، ص ص ١٣٩٨ ، ١٣٩٢ .

٤٣- محمد أحمد محمود عبد الرحيم : معايير تقييم ممارسة الخدمة الاجتماعية في تحقيق الجودة للمؤسسات التعليمية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الثلاثون ، إبريل ٢٠١١ ، الجزء التاسع ، ص ص ٤٢٢٣ ، ٤٢٢٤ .

٤٤- تامر محمد عبد الغنى : معايير جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسى ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد الرابع والثلاثون ، إبريل ٢٠١٣م، حـ٩ ، ص ص ٣١٩٩ ، ٣٢٠٠ .