

مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية
بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين

Extent of Commitment of the Palestinian Ministry of Social Affairs Institutions to the Requirements of Total Quality Management from the Social Workers Viewpoint

شادية مخلوف

Shadia Makhlof

جامعة القدس المفتوحة، منطقة نابلس التعليمية، نابلس، فلسطين

بريد الكتروني: smakhlof@qou.edu

تاريخ التسليم: (٢٠١٢/١٠/٨)، تاريخ القبول: (٢٠١٣/٥/٢٣)

ملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين. وتحديد أكثر محاور الدراسة تأثيراً على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين. كما هدفت التعرف إلى دور بعض المتغيرات المتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين كالمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعدد العاملين في المؤسسة، ونوع الخدمة، ومجال عمل المؤسسة على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة، ومن أجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وقامت باختيار عينة من الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بلغ حجمها (١٦٦) فرداً، وزعت عليهم استبانة مؤلفة من (٩٣) فقرة موزعة على خمسة محاور، ومن أجل تحليل البيانات استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين المتعدد والإحصائي ولكس لامبدا (Wilks Lambda) واختبار (ت)، تحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه، وأشارت النتائج إلى أن مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين كانت كبيرة، كما تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التزام الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة تعزى لأبعاد الدراسة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة

الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والتخصص، ونوع الخدمة. كذلك تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة، وعدد العاملين، ومجال عمل المؤسسة. وبناءً على نتائج الدراسة أوصت الباحثة بضرورة اهتمام الوزارة باستقطاب الكفاءات المؤهلة بالمعرفة العلمية والخبرة والقادرين على التطوير من خلال التأهيل والتدريب المتواصلين، وضرورة تركيز مؤسسات الخدمة الاجتماعية على تشكيل فرق العمل التي تؤدي إلى المشاركة الجماعية في تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وإجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والمؤسسات غير الحكومية في فلسطين حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها.

Abstract

This study aimed at identifying the extent of commitment of the Palestinian (MOSA) institutions to the requirement of total quality management from the social workers viewpoint. It also aimed at determining which aspect of the study has almost effect on this commitment from the social workers' viewpoint. In addition, the study aimed to identify the role of some variables pertaining to the social workers such as the academic qualifications, specialization, years of experience, number of workers in the institution, Kind of service provided, and the field in which the institution works in affecting the ministry's institutions commitment to the requirements of total quality management. To achieve this aim, the researcher used the descriptive method and selected a sample comprising (166) social workers in those institutions. A questionnaire consisting of (93) paragraphs covering five aspects was distributed among them. For the analysis of data, the researcher uses means, standard deviations, Wilks Lampda, multi-variance statistical analysis, T-test, single-variance analysis and Cheffe-Test. The results indicated that the extent of commitment to the total quality requirements on the part of the Palestinian (MOSA) institutions was great from the social workers viewpoint. It was also found out that there were differences in the mean of responses of the study sample individuals pertaining to the extent of commitment on the part of social

workers in the (MOSA) institutions to the total quality management requirements attributed to the study dimensions. The results of the study also revealed that there were no statistically significant differences in the extent of commitment on the part of the (MOSA) s institutions to the total quality management requirements from the social workers viewpoint attributed to the variables of academic qualification, specialization and kind of service. Furthermore, there were no statistically significant differences in the extent of commitment on the part of the Palestinian (MOSA) institutions to the total quality management from the social workers viewpoint attributed to the variables of years of experience, number of workers, and the institutions field of work. Based on the study results, the researcher recommended that it is necessary for the Ministry to attract academically qualified and experienced employees capable of developing through continuous rehabilitation and training. In addition, it is necessary for the social work institutions to focus on establishing work teams which promote collective participation in meeting the requirements of total quality management. It also recommended to conduct a comparative study on the implementation of total quality management in the Palestinian (MOSA) institutions and non-governmental ones working in Palestine.

المقدمة

يكاد يختلف واقع المجتمع الفلسطيني عن باقي المجتمعات العربية اختلافاً كبيراً من حيث طبيعة الظروف الداخلية والخارجية التي نجمت عن الأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها التي مر بها هذا المجتمع وما يزال، إذ أدت تلك الظروف والتحديات الكبيرة التي وقفت أمامه إلى التركيز على المؤسسات التي تقدم خدمات مختلفة، وخاصة تلك التي تركز على الرعاية الاجتماعية. حيث أن هذه الظروف المتقلبة فرضت عليه أن يتكيف باستمرار مع سياسات الاحتلال، وخصوصاً بعد اندلاع انتفاضة الأقصى عام ٢٠٠٠ والتي تركت واقعاً جديداً مذهلاً في حياة هذا الشعب مخلفةً وراءها أعداداً كبيرة من جرحى وأسرى وشهداء وأيتام.... الخ محدثة إعاقات مختلفة.

وقد نظمت السلطة الوطنية الفلسطينية بعد قدومها عام ١٩٩٤ عمل وأنشطة المؤسسات التي تقدم الخدمات الاجتماعية، بهدف ضبط الأمور والعمل على تنسيق الجهود. وفي هذا السياق قامت وزارة الشؤون الاجتماعية بوضع مسودة نظام لعمل هذه المؤسسات الاجتماعية.

من خلال الاطلاع على تقرير التنمية البشرية الصادر عن برنامج دراسات التنمية بجامعة بيرزيت ٢٠٠٤، حول وزارة الشؤون الاجتماعية كمؤسسة رسمية حكومية تقدم مجمل الخدمات الاجتماعية، تبين أن الوزارة من خلال موظفيها تقوم بتحديد احتياجات الفئات المستهدفة، دون أن تتوفر لديها أدوات لمراجعة هذه الاحتياجات بشكل دوري، باستثناء ما تنص عليه أنظمة ولوائح الوزارة، التي تتسم بالضبابية. كما أنه نادراً ما تتم دراسة هذه الاحتياجات بشكل معمق. وكثيراً ما يتم تصميم البرامج وفقاً للتمويل ومتطلبات الممول، دون ربطها بخطة الوزارة واستراتيجياتها. وهذا ما يشكل مؤشراً مباشراً على عدم تقديم الخدمات بشكل عام، وعدم تقديم الخدمات حسب الاحتياجات، وكذلك عدم وجود رؤيا وإستراتيجية لتطبيق مفاهيم الجودة والنوعية في تقديم الخدمات الاجتماعية (تقرير التنمية البشرية، ٢٠٠٤، ص ٦٧).

ومن خلال الدور المسند على عاتق المؤسسات الاجتماعية في هذا الظرف الحساس والصعب الذي يمر به الشعب الفلسطيني رأت الباحثة أن تقوم بدراسة واقع مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك من أجل وصف هذا الواقع وصفاً علمياً دقيقاً، حتى يتسنى للمعنيين الاقتداء به عند القيام بعملية بناء وتطوير وتنظيم الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية لتكون أكثر فعالية وإيجابية.

مشكلة الدراسة

يعيش المجتمع الفلسطيني حالة من الفوضى السياسية والأمنية المفروضة عليه من قبل الاحتلال الإسرائيلي، مما ترك من آثار سلبية على عمل المؤسسات الفلسطينية، وبخاصة قطاع العمل الاجتماعي والخدمات الاجتماعية الموجهة للجمهور. ومن هنا يشكل الاحتلال عائقاً مباشراً في عمل المؤسسات الاجتماعية على الصعيد المهني، وذلك من خلال وضع سلطات الاحتلال معوقات للحركة والتنقل، وسياسة الإغلاق للمدن والقرى والمناطق الفلسطينية، مما سبب معاناة المؤسسات الفلسطينية، وخلق صعوبات ومعوقات تمثلت في عدم قدرتها على القيام بواجباتها تجاه أبنائها في المجتمع الفلسطيني.

لقد أدركت الباحثة أهمية تقديم خدمات اجتماعية بشكل نوعي وبجودة عالية في مؤسسات المجتمع الفلسطيني، وذلك من خلال الدراسة التي أجرتها عام (٢٠٠٩)، والتي أوصت بضرورة إجراء دراسات حول نوعية الخدمات الاجتماعية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين، هذا بالإضافة إلى تجربة الباحثة العملية في مجال الجودة بما يقارب عشرة أعوام بجامعة القدس المفتوحة، وكذلك إلى عملها كمشرفة على مساق التدريب الميداني في الجامعات الفلسطينية، جميع هذه العناصر عززت لديها الرغبة القوية للبحث في هذا المجال ضمن حدود تخصص الخدمة الاجتماعية الذي لم يسبق تناوله في فلسطين في حدود علم الباحثة. فقد ارتأت الباحثة أن تقوم بهذه الدراسة. وبناءً على ذلك فإن مشكلة الدراسة تنحصر في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

١. هل يختلف مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين باختلاف محاور الدراسة (التركيز على التطوير المستمر والتحسين، والتركيز على بناء فريق العمل، والتركيز على القيادة الفاعلة، والتركيز على المستفيدين والتركيز على التدريب المستمر)؟
٢. هل يختلف مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين باختلاف المؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعدد العاملين، ونوع الخدمة، ومجال عمل المؤسسة؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

١. الكشف عن ماهية نوعية الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية المتأثرة بالاحتلال، وذلك من أجل بناء استراتيجيات للنوعية، وإدارة الجودة الشاملة، تسهم في أداء أفضل لهذه المؤسسات.
٢. توفير معلومات حول جودة الخدمة المقدمة في المؤسسات الحكومية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، الأمر الذي يمكن الباحثة من إبراز مجالات القوة والضعف في حقل الخدمات الاجتماعية من جهة، والمساهمة في إضافة مخزون علمي-معرفي وعملي للباحثين والعاملين في حقل الخدمة الاجتماعية بفلسطين من جهة أخرى.
٣. تزويد صانعي القرار بالمعلومات الوافية حول الخدمات المقدمة في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، وتزويدهم بمقترحات للتطوير.
٤. تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها حيث تناولت مجالين مهمين، وهما: الخدمات الاجتماعية، وواقع هذه الخدمات في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، حيث تعدُّ هذه الدراسة-على حد علم الباحثة- الأولى في فلسطين التي تناولت هذا الموضوع.
٥. وتعد الدراسة مهمة لكل الوزارات والمؤسسات والجمعيات التي تقدم خدمات للمجتمع الفلسطيني، هذا بالإضافة إلى الباحثين في هذا المجال، والتي ستشكل لهم نقطة انطلاق للتطوير والتحسين، كما أنها ستغني المكتبات.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

١. معرفة مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.
٢. تحديد أكثر محاور الدراسة تأثيراً على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.
٣. التعرف إلى دور بعض المتغيرات المتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين كالمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعدد العاملين في المؤسسة، ونوع الخدمة، ومجال عمل المؤسسة، على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.

فرضيات الدراسة

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تعزى لمحاور الدراسة.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعدد العاملين، ونوع الخدمة، ومجال عمل المؤسسة.

حدود الدراسة

تشتمل هذه الدراسة على جميع الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية في محافظات الضفة الغربية في فلسطين. حيث استبعدت محافظات قطاع غزة بسبب الحصار المفروض عليها من سلطات الاحتلال الإسرائيلية، مما حال دون الوصول إلى القطاع المحاصر وذلك خلال الفترة الزمنية الواقعة ما بين (٢٠١٠ - ٢٠١١).

مصطلحات الدراسة

الخدمات الاجتماعية: هي البرامج التي تقدمها المؤسسات من أعمال ومهام وأنشطة للأفراد والجماعات الذين هم بحاجة إلى الرعاية، ويتضمن رفع مستوى معيشتهم من خلال تقديم العديد من الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية والطبية وغيرها للمستفيدين.

المؤسسات الاجتماعية: هي وحدات فنية تخصصية يعمل فيها أخصائيو اجتماعيون وغيرهم من الفنيين والمساعدين لتقديم خدمات اجتماعية للمستفيدين، وتمول هذه المؤسسات من الإعانات التي تجمع من المواطنين والتبرعات من الهيئات الحكومية وغيرها من الرسوم التي يتحملها المواطنون نظير ما يحصلون عليه من خدمات، ويؤدي العاملون لها جميع الوظائف التي تنتهي بأثر الخدمات المطلوبة، ضمن الشروط التي يجب أن تراعي في تقديم الخدمات للمستفيدين.

وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية: هي إحدى وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية التنفيذية التي تسعى إلى إرساء المجتمع السليم والتنمية المستدامة، وضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني، ورفع مستوى معيشتهم بديناميكية تؤدي إلى الاعتماد على الذات، والتحول من مجتمع معانٍ إلى مجتمع استثماري يحقق الأهداف المنشودة.

الجودة: هي أسلوب إرضاء حاجات المستفيدين وإشباعهم، وتعُدُّ القيمة المثلى لتقديم الخدمة، وهي التصرف الصحيح بدون أخطاء من أول مرة.

إدارة الجودة الشاملة: هي إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم والمعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الذاتية في مختلف مستويات التنظيم والعمل على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر لمؤسسات الخدمة الاجتماعية بتكلفة منخفضة.

الأخصائي الاجتماعي (إجرائي): هو الشخص المتخصص في مجال الخدمة الاجتماعية أو علم الاجتماع أو علم النفس أو الإرشاد النفسي ويعمل في أحد مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، ويقوم بتقديم خدمات اجتماعية للمستفيدين.

متطلبات إدارة الجودة: هي مجموعة محددة مسبقاً من القواعد والشروط المتعلقة بتعريف المصطلحات وتحديد المواد والأداء والإجراءات وتخطيط العمليات المتعلقة بالخدمات والممارسات، وتتمثل معايير إدارة الجودة الشاملة في هذه الدراسة الحالة المثالية للأداء المتوقع في مؤسسات الخدمة الاجتماعية والتي صممت لمساعدة المستفيدين من الخدمة بما يتوافق وتطلعات المستفيدين من الخدمات.

الدراسات السابقة

حظي موضوع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بالاهتمام من قبل بعض الباحثين فهناك دراسة عبد اللطيف (٢٠٠٢) تناولت موضوع الجودة الشاملة في المؤسسات حيث هدفت إلى التعرف إلى العوامل التي تؤثر على ممارسات وركائز إدارة الجودة الشاملة، وقد أظهرت الدراسة نتائج ذات دلالة تركزت في عدم استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، وأن نسبة ٨٢% من العينة لم يتوفر لديهم إدارة خاصة بالجودة الشاملة، بالإضافة إلى ٦٠% من المؤسسات لم تشارك في دورات تدريبية أو تعريفية بإدارة الجودة الشاملة، كما بينت الدراسة أن معايير ضمان الجودة لم تكن ضمن أولويات المؤسسات، وأن الخدمة تنتج دائماً بأخطاء متنوعة في المرحلة الأولى، إضافة إلى عدم اهتمام تلك المؤسسات الخدمائية الفلسطينية بالبيئة والصحة العامة.

وأشارت دراسة العناتي، وغنيم (٢٠٠٧) التي هدفت إلى قياس مدى تطبيق مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا لمعايير إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم قياس فاعلية تلك المؤسسات في ضوء تلك المعايير. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود خطط سنوية لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا، وعدم وجود رقابة روتينية على الأداء، وعدم وجود رقابة جودة لدى مؤسسات الدراسة، وضعف التنسيق بين مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة، وعدم وجود أنظمة إدارية محددة وواضحة المعالم لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة، وضعف فاعلية مؤسسات الدراسة من منظور إدارة الجودة الشاملة. حيث لم تتجاوز (٤٦,٦%)، وتفاوتت نسب تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات الدراسة مجتمعاً.

ومن الدراسات التي اهتمت بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة دراسة السروجي وآخرون (٢٠٠٦) التي هدفت إلى التعرف إلى المفاهيم لإدارة الجودة الشاملة ومفهوم جودة الخدمة ثم تطرقت إلى المنطلقات الفكرية وأهداف ومبادئ ومميزات إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى نتائج التخطيط الناجح للجودة والعناصر الرئيسية التي تتضمن إدارة الجودة ثم استعرضت مفهوم الخدمة ومفهوم الخدمات الاجتماعية وعدتها إحدى وظائف الرعاية الاجتماعية التي تتمثل في الإمداد الاجتماعي والخدمات الاجتماعية والعمل الاجتماعي، بالإضافة إلى خصائص الخدمة المميزة، واعتبارات متلقي الخدمة ومقدمها، ومكان تقديم الخدمة. وانتهت الدراسة بمبررات تطبيق الجودة الشاملة وأهميتها على الخدمات الاجتماعية، ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى ضمانات تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية.

وأشارت دراسة ماضي (٢٠٠٢) التي هدفت إلى استعراض العديد من المفاهيم لإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الاجتماعية والخدمة في منظمات تقديم الخدمات، وخلصت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لإدارة الجودة الشاملة في منظمات تقديم الخدمات، وتضمن النموذج مجموعة من المعايير والعناصر أهمها: وجود قيادات متحمسة وذات رؤية، وجود ثقافة موجودة تجاه (TQM)، والتميز بين المستفيدين، والتخطيط الاستراتيجي الذي يتضمن أهداف إدارة

الجودة الشاملة، والتعاون والعمل الجماعي والتعليم الدائم والمنظومة التنظيمية، المتضمنة للحوافز، وتبادل المعلومات، ورضا الأطراف الداخلية بالمنظمة، والسعي إلى رضا المستفيدين.

ومن الدراسات التي اهتمت بوضع الخطط والسياسات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة دراسة سعيد (٢٠٠٥) التي هدفت إلى التعرف إلى أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المستشفيات الحكومية. حيث أشارت إلى أن ضعف مشاركة العاملين في وضع الخطط والسياسات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة، وضعف استخدام وسائل الجودة الشاملة والتي تتمثل في فرق العمل وحلقات الجودة، وعدم وجود خطة واضحة لتدريب العاملين على وسائل الجودة الشاملة، وضعف الحوافز المادية والأدبية وعدم وجود سياسات التحفيز وبالتالي عدم رضا معظم العاملين على نظام الحوافز المطبق حالياً، وعدم رضا نسبة كبيرة من المرضى عن الخدمة المقدمة حيث يرون أنها لا تلبي رغباتهم وتوقعاتهم ويرون أن هناك استمرارية في تحسين الأداء وتحسين مستوى الخدمة الصحية بالمستشفى.

ومن الدراسات التي اهتمت بدراسة نماذج الجودة الشاملة في المؤسسات الاجتماعية دراسة أجراها العمري (٢٠٠٦) هدفت إلى استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية، وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: الأخذ بإدارة الجودة الشاملة للمساعدة في تحسين أداء الإدارة الداخلية، وإحداث تغيير تنظيمي يؤدي إلى تحسين أداء الخدمات وإحداث تغيير في أساليب العمل، والسعي لإكساب العاملين سلوكيات إدارية جيدة، وترسيخ ثقافة جودة الخدمة مع تحضير العاملين نحو الأداء المتميز، وأوضحت نتائج الدراسة أهمية استخدام إدارة الجودة الشاملة بالمنظمات الأهلية في تحسين مستويات مشاركة العاملين بمشروعات الجمعيات، وتحسين الأداء للخدمات التي تقوم من خلالها، كما تحقق إدارة الجودة الشاملة اختصار وقت حصول المستفيد للخدمات، وتقلل تكاليف الخدمة، وتحقق رضا المستفيدين عن الخدمات التي يمكن أن تقدمها لهم.

وأشارت دراسة سويسي (٢٠٠٥) التي هدفت إلى التعرف إلى مدى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة وأثرها على مستوى أداء الخدمة الصحية في مركز طرابلس الطبي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك ارتفاعاً في مستوى الوعي والالتزام لدى الإدارة العليا بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى أن مشاركة العاملين في إعداد برامج الجودة محدود، حيث تعتمد الإدارة على مكافأة العاملين على المشاركة المتميزة والإبداعية فقط، كما أن دقة المركز في تقديم خدماته ضمن مواعيد زمنية محددة ونجاح الإدارة في توفير القاعات الطبية الحديثة كانت سلبياً.

كما وأشارت دراسة محمود (٢٠٠٦) التي هدفت إلى التعرف إلى متطلبات إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهداف وسياسات الجمعية امتازت بالوضوح والقوة وذلك بناءً على القوة النسبية للمحور والتي بلغت ٨٦,٨ وكذلك أشارت النتائج إلى أن الإدارة الفعالة للعنصر البشري تتحقق بالفعل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية وذلك بدلالة النسبة المئوية التي بلغت ٧٥,٧. كما وأشارت النتائج إلى أن هناك دراية ووعي بفلسفة

الجودة حيث بلغت النسبة المئوية على هذا البعد ٧٨,٢، وبيّنت أيضاً إلى أن هناك رضا عن الخدمات المقدمة وتلبي احتياجاتهم.

في دراسة البربري (٢٠٠٦) هدفت إلى التعرف على مراكز أداء الخدمات الجماهيرية كأساليب عمل في ضوء مؤشرات تحقيق الجودة. وخلصت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها أن المراكز تؤدي خدمات كبيرة تفوق طاقتها وذلك لأن القوى البشرية تتعدى ثلاث أفراد كما أنه لا يوجد تدريب كافٍ ومتخصص في كيفية معاملة الجماهير، ونقص الإمكانيات المادية، وعدم تقديم المساندة والدعم الكافي في الجهات المشرفة والسلطات المحلية وتدعيم هذه المراكز بما يضمن توافر الحد الأدنى من متطلبات تحقيق الجودة والعمل على إصدار تعليمات محددة تكفل تحقيق الجهات الحكومية مع المندوبين بشكل لا يضع ذلك لأهواء ومزاج هؤلاء الموظفين.

وفي دراسة أجراها Megivern and others (٢٠٠٧) هدفت إلى تحديد نوعية الخدمة الاجتماعية وتوسيع الحوار حول العمل الاجتماعي، أشارت الدراسة بأنه حتى يتم دمج ممارسي العمل الاجتماعي بالكامل في جهود تصميم نوعية الخدمات الاجتماعية، فإنه من الضروري أن يفهموا ما معنى جودة الخدمة الاجتماعية، والتعامل مع تعقيباته وأن يعرفوا كيف يحددوا العوامل الأساسية التي قد تؤثر في العمل الاجتماعي، بالإضافة إلى تحديد جوانبها الأساسية. فقد قدم هذا البحث نموذجاً مفاهيمياً يوضح التعامل مع العديد من التأثيرات على جودة الخدمات الاجتماعية. فالنموذج المقدم يمكن أن يستخدم في تقويم الأهداف، لتحسين جودة الخدمات الممارسة في مجال الخدمة الاجتماعية.

ومن الدراسات التي تناولت أداء مؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين دراسة مخلوف (٢٠٠٩) هدفت إلى تقويم أداء مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة ومعرفة دور بعض المتغيرات مثل الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة وعدد العاملين ومعدل الدخل، والتخصص على درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات المقدمة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة متوسطة كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة ومعدل الدخل بينما تبين وجود فروق في درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في المحافظة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير عدد العاملين.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

بعد اطلاع الباحثة على المناهج البحثية المختلفة والدراسات السابقة وتحديد مشكلة الدراسة فقد ارتأت استخدام المنهج الوصفي الميداني القائم على جمع المعلومات بقصد التعرف على

الظاهرة المراد دراستها وتحديد الوضع الحالي لها والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها من أجل معرفة مدى صلاحية هذا الوضع أو مدى الحاجة لإحداث تغييرات جزئية أو أساسية فيه، والمنهج الوصفي يهتم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى، ويعد هذا المنهج مناسباً لأهداف هذه الدراسة. (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٤ ص: ٢٦٣).

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية والبالغ عددهم (٢٣٣)، والجدول الآتي يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين حسب المحافظة:

جدول (١): توزيع أفراد مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين حسب المحافظة.

| المحافظة | العدد | النسبة |
|-----------|-------|--------|
| نابلس | ٣٩ | ١٦,٧٤% |
| جنين | ١٣ | ٥,٥٨% |
| سلفيت | ٢٦ | ١١,١٦% |
| بيت جالا | ١٠ | ٤,٢٩% |
| بيت ساحور | ٢٦ | ١١,١٦% |
| بيت لحم | ٢٦ | ١١,١٦% |
| طولكرم | ١٣ | ٥,٥٨% |
| قلقيلية | ١٠ | ٤,٢٩% |
| رام الله | ٢٦ | ١١,١٦% |
| بيتونيا | ١٠ | ٤,٢٩% |
| أريحا | ٢٤ | ١٠,٣٠% |
| الخليل | ١٠ | ٤,٢٩% |
| المجموع | ٢٣٣ | ١٠٠% |

عينة الدراسة

قامت الباحثة قامت الباحثة باختيار عينة قصديه من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (١٦٦) أخصائي اجتماعي أي ما نسبته (٧١%) من مجتمع الدراسة الأصلي، والجدول التالي يوضح خصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها.

جدول (٢): توزيع أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين حسب متغيرات الدراسة.

| المتغير | المستوى | العدد | النسبة (%) |
|-------------------------|-------------------------|-------|------------|
| المؤهل العلمي | بكالوريوس فأقل | ١٣٥ | ٨١,٣ |
| | ماجستير فأعلى | ٣١ | ١٨,٧ |
| | المجموع | ١٦٦ | ١٠٠,٠ |
| التخصص | خدمة اجتماعية | ٥٩ | ٣٥,٥ |
| | علم اجتماع | ٤٢ | ٢٥,٣ |
| | علم النفس | ٤٩ | ٢٩,٥ |
| | تخصص آخر | ١٦ | ٩,٦ |
| | المجموع | ١٦٦ | ١٠٠,٠ |
| سنوات الخبرة في المؤسسة | أقل من خمس سنوات | ٤٤ | ٢٦,٥ |
| | من (٥- أقل من ١٠) سنوات | ٢٨ | ١٦,٩ |
| | من (١٠- أقل من ١٥) سنة | ٥٣ | ٣١,٩ |
| | ١٥ سنة فأكثر | ٤١ | ٢٤,٧ |
| | المجموع | ١٦٦ | ١٠٠,٠ |
| عدد العاملين في المؤسسة | أقل من ١٠ عمال | ٣٥ | ٢١,١ |
| | من (١٠-٢٠) عامل | ٥٩ | ٣٥,٥ |
| | من (٢٠- ٣٠) عامل | ٤٧ | ٢٨,٣ |
| | أكثر من ٣٠ عامل | ٢٥ | ١٥,١ |
| | المجموع | ١٦٦ | ١٠٠,٠ |
| نوع الخدمة | وقائي | ١٥ | ٩,٠ |
| | علاجي | ١١ | ٦,٦ |
| | تأهيل | ١٤٠ | ٨٤,٣ |
| | المجموع | ١٦٦ | ١٠٠,٠ |
| مجال عمل المؤسسة | تأهيل الشبيبة. | ٨٠ | ٤٨,٢ |
| | رعاية الأحداث. | ٢٠ | ١٢,٠ |
| | دور رعاية المسنين. | ١١ | ٦,٦ |
| | حماية المرأة. | ١٧ | ١٠,٢ |
| | حماية الطفولة. | ١٠ | ٦,٠ |
| | احتياجات خاصة. | ٢٨ | ١٦,٩ |
| | المجموع | ١٦٦ | ١٠٠,٠ |

أداة الدراسة

فقد اتبعت الباحثة الخطوات الإجرائية الآتية في بناء الاستبانة و صياغة فقراتها:

١. الاطلاع على الأدبيات من كتب، ورسائل جامعية، وملخصات الأبحاث المتخصصة في مجال الخدمة الاجتماعية بشكل عام وإدارة الجودة الشاملة بشكل خاص.
٢. تحديد الأبعاد الرئيسة التي شملتها الاستبانة.
٣. جمع وتحديد فقرات الاستبانة.
٤. صياغة الفقرات التي تقع تحت كل بعد.
٥. إعداد الاستبانة في صورتها الأولية - ملحق رقم ١- وقد تكونت من قسمين من الأسئلة القسم الأول وتضمن البيانات الأولية وقد تضمنت هذه البيانات (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، عدد العاملين في المؤسسة، نوع الخدمة، مجال عمل المؤسسة)، أما القسم الثاني فقد تضمن أبعاد الاستبانة وفقرات كل بعد وقد تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من (٧٦) فقرة موزعة على خمسة أبعاد وهي: التركيز على التطوير والتحسين، التركيز على بناء فريق العمل، التركيز على القيادة الفاعلة، التركيز على المستفيدين، التركيز على التدريب والتعليم المستمر.

وقد استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي حيث قابل كل فقرة من فقرات الاستبانة قائمة تحمل (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أعارض، أعارض بشدة) وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي: أوافق بشدة (٥) درجات، أوافق (٤) درجات، محايد (٣) درجات، أعارض (٢) درجتان، أعارض بشدة (١) درجة واحدة.

صدق الأداة

عرضت الباحثة الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين يحملون درجة الدكتوراة في الخدمة الاجتماعية والإدارة والقياس والتقويم واللغة العربية والإحصاء بلغ عددهم (١٢) محكماً يعملون في كل من الجامعات الآتية: جامعة محمد الخامس السويسي (المغرب)، جامعة القدس المفتوحة، جامعة النجاح الوطنية، جامعة بيرزيت، الجامعة العربية الأمريكية، جامعة البلقاء التطبيقية (الأردن)، الجامعة الحديثة للعلوم والإدارة في لبنان، وقد طلبت الباحثة منهم إجراء ما يأتي:

١. مدى ملائمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح والغموض.
٢. مدى ملائمة الفقرات للفئة المستهدفة وللبيئة الفلسطينية.
٣. مدى انتماء الفقرة للبعد الذي تقيسه.

٤. من حيث احتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى.
 ٥. من حيث سلامة اللغة المستخدمة في الفقرات.
 ٦. إضافة أي فقرات يرونها مناسبة.
 ٧. الفقرات المقترح حذفها.
- وبناءً على آراء المحكمين وملاحظاتهم اعتمدت الباحثة نسبة اتفاق بين المحكمين (٨٠%) لاعتماد الفقرة، وفي ضوء ملاحظات ومقترحات المحكمين وتوصياتهم قامت الباحثة بصياغة الاستبانة بصورتها النهائية حيث تكونت من (٩٣).

جدول (٣): أبعاد استبانة الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية وفقرات كل بُعد بعد التحكيم.

| رقم البعد | البعد | الفقرات | عدد فقرات البعد |
|----------------|--------------------------------------|-------------|-----------------|
| ١. | التركيز على التطوير المستمر والتحسين | ١٩-١ | ١٩ |
| ٢. | التركيز على بناء فريق العمل | ٣٠-٢٠ | ١١ |
| ٣. | التركيز على القيادة الفاعلة | ٤٤-٣١ | ١٤ |
| ٤. | التركيز على المستفيدين | ٧٦-٤٥ | ٣٢ |
| ٥. | التركيز على التدريب والتعليم المستمر | ٩٣-٧٧ | ١٧ |
| المجموع | | ٩٣-١ | ٩٣ |

ولقد قامت الباحثة بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة بتطبيقها على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (٢٥) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة، وخارج عينة الدراسة وقد حُسب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل بُعد من أبعاد الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة، كذلك حُسب معامل الارتباط بين كل بُعد من أبعاد الاستبانة، كما حُسب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه الفقرة، والجدول الآتية توضح ذلك:

جدول (٤): معامل ارتباط كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية.

| الدرجة الكلية | التدريب والتعليم المستمر | التركيز على المستفيدين | القيادة الفاعلة | فريق العمل | التطوير والتحسين | ابعاد الاستبانة |
|---------------|--------------------------|------------------------|-----------------|------------|------------------|--------------------------|
| **٠,٨٦ | **٠,٨٠ | **٠,٧٧ | **٠,٧٤ | **٠,٧٤ | ١ | التطوير والتحسين |
| **٠,٩٣ | **٠,٨٤ | **٠,٨٣ | **٠,٩١ | ١ | | بناء فريق العمل |
| **٠,٩٦ | **٠,٨٩ | **٠,٩٢ | ١ | | | القيادة الفاعلة |
| **٠,٩٤ | **٠,٨٥ | ١ | | | | التركيز على المستفيدين |
| ٠,٩٤ | ١ | | | | | التدريب والتعليم المستمر |
| ١ | | | | | | الدرجة الكلية |

* دال احصائياً عند مستوى (٠,٠١).

ر الجدولية عند درجات حرية ٢٣ وعند مستوى ٠,٠٥ = ٠,٣٩٦

ر الجدولية عند درجات حرية ٢٣ وعند مستوى ٠,٠١ = ٠,٥٠٥

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (٠,٠١) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي ويعتمد عليها في تحقيق أهداف الدراسة.

ثبات الأداة

من أجل استخراج معامل ثبات أداة الدراسة فقد قُدِّر ثبات الاستبانة باستخدام طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سيبرمان براون، وكذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، من أجل استخراج قيمة معامل الثبات، طبقت الباحثة أداة الدراسة على عينة استطلاعية بلغ عدد أفرادها (٢٥) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة وخارج عينة الدراسة، وفيما يلي وصفاً لنتائج معامل الثبات لأداة الدراسة.

١. طريقة التجزئة النصفية

قامت الباحثة باستخراج معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية والجدول الآتي يوضح معامل الثبات لكل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للثبات:

جدول (٥): قيم معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية بطريقة سبيرمان براون.

| أبعاد الاستبانة | عدد الفقرات | قيمة معامل الارتباط | قيمة سبيرمان براون المعدلة |
|--------------------------------------|-------------|---------------------|----------------------------|
| التركيز على التطوير المستمر والتحسين | ١٩ | ٠,٧٧ | ٠,٨٧ |
| التركيز على بناء فريق العمل | ١١ | ٠,٨٣ | ٠,٩٠ |
| التركيز على القيادة الفاعلة | ١٤ | ٠,٩٢ | ٠,٩٦ |
| التركيز على المستفيدين | ٣٢ | ٠,٩١ | ٠,٩٥ |
| التركيز على التدريب والتعليم المستمر | ١٧ | ٠,٧٣ | ٠,٨١ |
| الدرجة الكلية | ٩٣ | ٠,٩٤ | ٠,٩٧ |

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية بعد التعديل جميعها فوق (٠,٧٠) وأن معامل الثبات الكلي (٠,٩٧)، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين.

٢. طريقة ألفا كرونباخ لاستبانة الأخصائيين الاجتماعيين

لقد استخرجت الباحثة معامل الثبات عن طريق معادلة كرونباخ ألفا، والجدول الآتي يوضح نتائج معادلة ألفا كرونباخ:

جدول (٦): قيم معامل الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ.

| أبعاد الاستبانة | عدد الفقرات | قيمة ألفا كرونباخ |
|--------------------------------------|-------------|-------------------|
| التركيز على التطوير المستمر والتحسين | ١٩ | ٠,٩٢ |
| التركيز على بناء فريق العمل | ١١ | ٠,٩٢ |
| التركيز على القيادة الفاعلة | ١٤ | ٠,٩٦ |
| التركيز على المستفيدين | ٣٢ | ٠,٩٧ |
| التركيز على التدريب والتعليم المستمر | ١٧ | ٠,٩٢ |
| الدرجة الكلية | ٩٣ | ٠,٩٨ |

يتضح من الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها كانت فوق (٠,٧٠)، وأن معامل ألفا للاستبانة ككل (٠,٩٨)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات تزيد الباحثة اطمئناناً لتطبيق الاستبانة على عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين.

المعالجة الإحصائية

بعد جمع بيانات الدراسة روجعت وصنفت تمهيداً لإدخالها للحاسوب لإجراء المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات والتي تمت باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS)، واستخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، ومعامل الارتباط بيرسون، ومعادلة "كرونيخ ألفا"، والتجزئة النصفية، ومعادلة سبيرمان براون، وتحليل التباين الأحادي (One -Way ANOVA)، وتحليل التباين متعدد القياسات والإحصائي ولكس لامبدا، واختبار (ت) (t- test) للعينات المستقلة، واختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

عرض نتائج الدراسة وتحليلها

ولتحديد المحك المعتمد في الدراسة، والمتمثل في جودة الخدمات فقد حُدد بناءً على دراسة (علاونه وغنيم، ٢٠٠٥، ص:٣٦)، ودراسة (بدح، ٢٠٠٧، ص:٤٧) ودراسة (أبو عامر، ص١٧٦، ٢٠٠٨). وحُدد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (٥=١-٤) ومن ثم قسمة أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٥÷٤=٠,٨)، وبعد ذلك أضيفت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أقل قيمة في المقياس واحد صحيح وأكبر قيمة خمس) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، والجدول الآتي يوضح طول الخلايا في المقياس المستخدم وذلك حسب متوسطات إجابات أفراد العينة.

جدول (٧): تقسيم مدى المتوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة.

| جودة الخدمة | تقسيم مدى المتوسط |
|-------------|-------------------|
| قليلة جداً | ١,٨٠-١ |
| قليلة | ٢,٦٠-١,٨١ |
| متوسطة | ٣,٤٠-٢,٦١ |
| كبيرة | ٤,٢٠-٣,٤١ |
| كبيرة جداً | ٥-٤,٢٠ |

١. نتائج السؤال الأول والذي بنص على

ما مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين؟

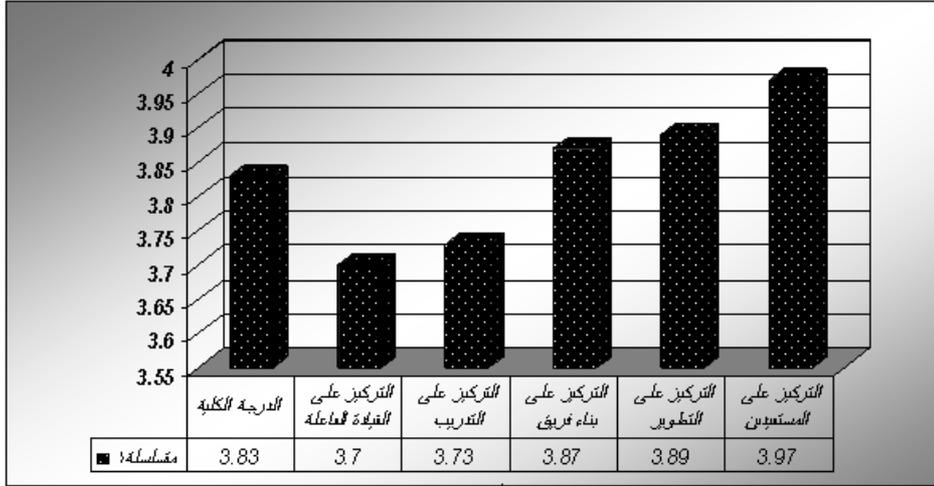
من أجل الإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الدراسة ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين حسب أبعاد الدراسة.

| جودة الخدمة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | البعد |
|-------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|
| كبيرة | ٠,٨٤ | ٣,٩٧ | التركيز على المستفيدين |
| كبيرة | ٠,٤٤ | ٣,٨٩ | التركيز على التطوير المستمر والتحسين |
| كبيرة | ٠,٦٠ | ٣,٨٧ | التركيز على بناء فريق العمل |
| كبيرة | ٠,٥٨ | ٣,٧٣ | التركيز على التدريب والتعليم المستمر |
| كبيرة | ٠,٦٤ | ٣,٧٠ | التركيز على القيادة الفاعلة |
| كبيرة | ٠,٤٨ | ٣,٨٣ | الدرجة الكلية |

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين، كانت كبيرة على جميع الأبعاد والدرجة الكلية، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (٣,٧٠-٣,٩٧)، وتشير هذه النتيجة إلى أن مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين كبيرة.

كما نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق، أن ترتيب أبعاد مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين، وجاء في المرتبة الأولى بعد التركيز على المستفيد حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (٣,٩٧)، ثم جاء بعد التركيز على التطوير المستمر والتحسين في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (٣,٨٩)، ثم جاء في المرتبة الثالثة بعد التركيز على بناء فريق العمل حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (٣,٨٧)، ثم جاء في المرتبة الرابعة بعد التركيز على التدريب والتعليم المستمر، حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (٣,٧٣) وجاء في المرتبة الأخيرة بعد التركيز على القيادة الفاعلة فقد بلغ المتوسط الحسابي عليه (٣,٧٠). والشكل الآتي يوضح النتيجة السابقة:



شكل (١): المتوسطات لجودة الخدمات في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين حسب أبعاد الدراسة.

حيث يتضح من نتائج الدراسة أن درجة جودة الخدمات الاجتماعية كانت كبيرة على جميع أبعاد الدراسة، وعلى الدرجة الكلية. وهذه النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة (مخلوف، ٢٠٠٩) التي أشارت إلى أن جودة الخدمات كانت متوسطة في ضوء متطلبات TQM.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن هناك اهتمام جيد بجودة الخدمات في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، حيث أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية وهي مؤسسات حديثة تأسس معظمها بعد العام ١٩٩٥. تحاول إدارة خدماتها من خلال الطرق والمفاهيم الحديثة مثل مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، كما أنه يمكن تفسير هذه النتيجة إلى كون معظم تمويل هذه المؤسسات يأتي عبر الدعم المباشر من الدول المانحة، والتي تطالب في أغلب الأحيان تقارير تغذية راجعة حول الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

أما فيما يتعلق بأبعاد الدراسة حيث تبين أن بعد التركيز على المستفيدين قد حظي بالمرتبة الأولى ويمكن تفسيرها بطبيعة الاتجاه في إدارة الجودة الشاملة التي تركز أولاً وأخيراً على المستفيد، بحيث أن تحقيق رغبة المستفيد هو الشغل الشاغل لتحقيق الجودة في المؤسسات.

أما بعد التركيز على التطور المستمر والتحسين فقد حظي بالمرتبة الثانية وهذه النتيجة تختلف مع دراسة (البربري، ٢٠٠٦) حيث يمكن تفسير هذه النتيجة بكون الاهتمام يكون منصباً على طرق تطوير الأخصائي الاجتماعي من حيث أن عمليات التطوير المستمر والتحسين هي عمليات داخلية تتم داخل المؤسسة يكون الهدف منها هو تحقيق رضا المستفيد.

أما بعد التركيز على بناء الفرق العمل في المؤسسة فقد جاء في المرتبة الثالثة حيث تتفق مع ما توصلت إليه دراسة كل من: (محمود، ٢٠٠٦) و(حسن، ٢٠٠٣). حيث أن درجات هذا البعد تتفاوت مع الأبعاد الأخرى، مثل التركيز على المستفيد، والتحسين المستمر والتطوير، حيث أنه وكما ذكر سابقاً، أن معظم مؤسسات الخدمة الاجتماعية هي متوسطة الحجم (١٠-٢٠) أخصائي اجتماعي، ويلعب فيها الفريق دوراً بالغ الأهمية في مجال الخدمة المقدمة.

أما بعد التركيز على التدريب فقد جاء في المرتبة الرابعة، حيث تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كل من (البربري، ٢٠٠٦) و(عبد اللطيف، ٢٠٠٢) و(العناتي، ٢٠٠٧) التي أشارت جميعها إلى قلة في التركيز على التدريب، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى كون التدريب يأتي من خلال الممارسة العملية للخدمة الاجتماعية، والخبرة في تقديم الخدمة الاجتماعية.

وقد جاء بعد التركيز على القيادة الفاعلة في المرتبة الخامسة والأخيرة وقد جاءت درجة الاستجابة كبيرة وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (محمود، ٢٠٠٦) في أن الإدارة الفاعلة تتحقق في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، كما تختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (سويسي، ٢٠٠٥) في سلبية الإدارة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى كون جودة الخدمة الاجتماعية تركز على العاملين وليس على وجود قيادة فاعلة، حيث ان اهتمام القيادة الفاعلة هو عملية متابعة وتوجيه وليست تدخل بشكل مباشر في جودة الخدمة الاجتماعية.

٢. نتائج فرضيات الدراسة

أ. نتائج الفرضية الأولى المتعلقة بأبعاد الدراسة وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تعزى لمحاور الدراسة.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بأبعاد الدراسة والدرجة الكلية فقد استخدمت الباحثة تحليل التباين متعدد القياسات المتكررة (Repeated MANOVA)، كما استخدمت الإحصائي ولكس لامبدا (Wilks Lambda) ولتحديد درجة الفروق بين محاور الدراسة استخدم اختبار (Sidak) للمقارنات البعدية والجداول (٩) و(١٠) توضح ذلك:

جدول (٩): نتائج تحليل التباين متعدد القياسات المتكررة (Repeated MANOVA) بين أبعاد مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.

| ولكس لامبدا | قيمة (ف) | درجات الحرية | الخطأ | الدلالة* |
|-------------|----------|--------------|-------|----------|
| ٠,٦٠ | ٢١,٣٤ | ٥ | ١٦١ | *٠,٠٠٠ |

* (دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق، أن هناك فروقاً بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين بمدى التزام المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة تعزى لأبعاد الدراسة (التطوير المستمر والتحسين، بناء فريق العمل، والقيادة الفاعلة، والتركيز على المستفيدين، والتدريب والتعليم المستمر) ولتحديد بين أي بعد كانت الفروق، استخدم اختبار سيداك (Sidak) ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١٠): نتائج اختبار سيداك (Sidak) للمقارنات البعدية بين أبعاد مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين.

| الأبعاد | بناء فريق العمل | القيادة الفاعلة | التركيز على المستفيد | التدريب والتعليم المستمر | الدرجة الكلية |
|--------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|--------------------------|---------------|
| التطوير المستمر والتحسين | ٠,٠٢ | *٠,١٩ | ٠,٠٢ | *٠,١٩ | *٠,٠٧- |
| بناء فريق العمل | | *٠,٠٦ | ٠,٠٢- | *٠,١٧ | ٠,١٠- |
| القيادة الفاعلة | | | *٠,١٩- | ٠,١٧- | *٠,٢٧- |
| التركيز على المستفيد | | | | *٠,١٠ | *٠,٢٧ |
| التدريب والتعليم المستمر | | | | | *٠,٠٣ |

* (دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$).

بالاطلاع على نتائج الجدول السابق تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين بعد التطوير المستمر والتحسين من جهة، وبعد بناء فريق العمل، والتركيز على المستفيد من جهة ثانية، وعدم وجود فروق بين بعد بناء فريق العمل من جهة، وبعد التركيز على المستفيد والدرجة الكلية من جهة ثانية، كما تبين عدم وجود فروق بين القيادة الفاعلة والتدريب والتعليم المستمر، كما تبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0,05$) بين أبعاد مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين وكانت الفروق كما يلي:

١. تبين أن هناك فروقاً بين بعد التطوير المستمر والتحسين وبعُد القيادة الفاعلة، ولصالح بعد التطوير المستمر والتحسين، أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية تركز على التطوير المستمر والتحسين أكثر من تركيزها على القيادة الفاعلة.
٢. تبين أن هناك فروقاً بين بعد التطوير المستمر والتحسين والتدريب والتعليم المستمر، ولصالح بعد التطوير المستمر والتحسين، أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية تركز على التطوير المستمر والتحسين أكثر من تركيزها على التدريب والتعليم المستمر.
٣. تبين أن هناك فروقاً بين بعد التطوير المستمر والتحسين والدرجة الكلية، ولصالح الدرجة الكلية أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية تركز على جودة الخدمات الاجتماعية بشكل عام أكثر من تركيزها على التطوير المستمر والتحسين.
٤. تبين أن هناك فروقاً بين بعد بناء فريق العمل والقيادة الفاعلة، ولصالح بعد بناء فريق العمل أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية، تركز على بناء فريق العمل أكثر من تركيزها على القيادة الفاعلة.
٥. تبين أن هناك فروقاً بين بعد بناء فريق العمل وبعُد التدريب والتعليم المستمر، ولصالح بناء فريق العمل أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية، تركز على بناء فريق العمل أكثر من تركيزها على التدريب والتعليم المستمر.
٦. تبين أن هناك فروقاً بين بعد القيادة الفاعلة وبعُد التركيز على المستفيد، ولصالح التركيز على المستفيد أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية، تركز على المستفيدين أكثر من تركيزها على القيادة الفاعلة.
٧. تبين أن هناك فروقاً بين بعُد القيادة الفاعلة وبعُد الدرجة الكلية ولصالح الدرجة الكلية، أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية، تركز على جودة الخدمات بشكل عام أكثر من تركيزها على القيادة الفاعلة.
٨. تبين أن هناك فروقاً بين بعد التركيز على المستفيدين والتدريب والتعليم المستمر، ولصالح بعد التركيز على المستفيد، أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية تركز على المستفيد أكثر من تركيزها على التدريب والتعليم المستمر.
٩. تبين أن هناك فروقاً بين بعد التركيز على المستفيدين والدرجة الكلية، ولصالح بعد التركيز على المستفيد، أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية تركز على المستفيد أكثر من تركيزها على جودة الخدمات الاجتماعية بشكل عام.
١٠. تبين أن هناك فروقاً بين بعد التدريب والتعليم المستمر والدرجة الكلية، ولصالح الدرجة الكلية أي أن مؤسسات الخدمة الاجتماعية، تركز على التدريب والتعليم المستمر أكثر من تركيزها على جودة الخدمات الاجتماعية بشكل عام.

ب. نتائج الفرضية الثانية المتعلقة بمتغيرات الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعدد العاملين، ونوع الخدمة، ومجال عمل المؤسسة.

قامت الباحثة بتجزئة الفرضية السابقة إلى ستة فرضيات حتى يتم عرضها بصورة قابلة للقياس وسهولة عرضها.

١. الفرضية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي للأخصائي الاجتماعي، فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١١): نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لدلالة الفروق في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين حسب متغير المؤهل العلمي للأخصائي الاجتماعي.

| البعد | المؤهل العلمي | العدد | المتوسط | الانحراف | قيمة (ت) | مستوى الدلالة* |
|---------------|----------------|-------|---------|----------|----------|----------------|
| الدرجة الكلية | بكالوريوس فأقل | ١٣٥ | ٣,٨٢ | ٠,٤٨ | ٠,٤٦- | ٠,٦٤ |
| | ماجستير فأعلى | ٣١ | ٣,٨٧ | ٠,٤٦ | | |

* (دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد بلغت قيم مستوى الدلالة عليها (٠,٦٤) هذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥) أي أنه لا توجد فروق في جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة بين الأخصائيين الاجتماعيين الذين لديهم مؤهل علمي بكالوريوس فأقل، وماجستير فأعلى.

وتعني النتيجة السابقة أن المؤهل العلمي للأخصائي الاجتماعي لا يؤثر على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين. ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية

المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي، وهذا ما يتفق مع نتيجة دراسة (عبد اللطيف، ٢٠٠٢) و(مخلوف، ٢٠٠٩) بعدم وجود تأثير لمتغير المؤهل العلمي. وتفسر هذه النتيجة في ضوء عدم وجود تفاوت في المؤهلات العلمية التي يحملها الأخصائيين الاجتماعيين وهي تعتبر في مجموعها مؤهلات في تخصصات إرشادية خدمانية.

٢. الفرضية المتعلقة بمتغير التخصص الأخصائيين الاجتماعيين

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير في المؤسسة للأخصائيين الاجتماعيين، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين حسب متغير تخصص الأخصائي الاجتماعي.

| البيد | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | ١,٣١ | ٣ | ٠,٤٣ | ١,٩١ | ٠,١٣ |
| | داخل المجموعات | ٣٧,٠٥ | ١٦٢ | ٠,٢٢ | | |
| | المجموع | ٣٨,٣٦ | ١٦٥ | | | |

* (دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير تخصص الأخصائي الاجتماعي، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة عليها ما بين (٠,١٣) هذه القيم أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، أي أن مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين لا تتأثر في متغير تخصص الأخصائي الاجتماعي، وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الأخصائيين الاجتماعيين.

وينتضح من النتيجة السابقة أن تخصص الأخصائي الاجتماعي لا يؤثر على مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (عبد اللطيف، ٢٠٠٢) ودراسة (مخلوف، ٢٠٠٩)، في أنه لا يوجد تأثير لمتغير المؤهل العلمي للأخصائي الاجتماعي. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى كون معظم التخصصات العلمية

التي يحملها الأخصائيين الاجتماعيين الاجتماعية متشابه من حيث المبادئ التي تركز عليها والنظريات التي تتناولها كونها خدماتية إرشادية بالدرجة الأولى وتختلف فيما بينها بالتسمية.

٣. الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في المؤسسة للأخصائيين الاجتماعيين

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في المؤسسة للأخصائي الاجتماعي فقد استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١٣): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين حسب متغير سنوات الخبرة للأخصائي الاجتماعي.

| البعد | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | ١,٨٣ | ٣ | ٠,٦١ | ٢,٧٠ | *٠,٠٤ |
| | داخل المجموعات | ٣٦,٥٣ | ١٦٢ | ٠,٢٢ | | |
| | المجموع | ٣٨,٣٦ | ١٦٥ | | | |

* (دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة في المؤسسة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة عليها على (٠,٠٤) هذه القيمة اقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥) أي أن مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تتأثر في سنوات الخبرة للأخصائيين الاجتماعيين وتشير هذه النتيجة إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة في المؤسسة.

ولمعرفة لصالح أي فئات سنوات الخبرة للأخصائيين الاجتماعيين كانت الفروق، استخدمت الباحثة اختبار (LSD) للمقارنات البعدية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فقد تم حساب الفرق بين متوسط استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين فقد كانت النتائج كما في الجداول الآتية:

جدول (٢): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الخدمات الاجتماعية على فقرات الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة.

| سنوات الخبرة في المؤسسة | من ٥-أقل من ١٠ سنوات | من ١٠-أقل من ١٥ سنة | ١٥ سنة فأكثر |
|-------------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| أقل من خمس سنوات | ٠,١٤ | *٠,٢٥ | ٠,٠٥ |
| من ٥-أقل من ١٠ سنوات | | ٠,١١ | ٠,٠٨- |
| من ١٠-أقل من ١٥ سنة | | | *٠,٢٠- |

* (دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = ٠,٠٥$).

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة على فقرات الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة وكانت الفروق بين:

١. الأخصائيين الاجتماعيين الذين لديهم سنوات خبرة (أقل من خمس سنوات) من جهة ومن (١٠-أقل من ١٥) سنة، وكانت الفروق لصالح أقل من ٥ سنوات.
٢. الأخصائيين الاجتماعيين الذين لديهم سنوات من (١٠-أقل من ١٥) سنة، و ١٥ سنة فأكثر وكانت الفروق لصالح ١٥ سنة فأكثر.

كما يتضح من الجدول السابق أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير سنوات الخبرة في المؤسسة على باقي مستويات متغير سنوات الخبرة.

تشير نتيجة الفرضية أن متغير سنوات الخبرة تؤثر على جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة. وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (عبد اللطيف، ٢٠٠٢) و(مخولف، ٢٠٠٩) بأن متغير سنوات الخبرة لا يؤثر على جودة الخدمات، حيث يؤثر متغير سنوات الخبرة في جودة الخدمات حيث كانت الفروق لصالح الأخصائيين الاجتماعيين ذوي الخبرة ١٥ سنة فأكثر حيث يمكن تفسير هذه النتيجة كونه أن العمل في مجال الخدمة الاجتماعية يعتمد بشكل كبير على الخبرة في هذا المجال من حيث أن الأخصائي الاجتماعي هو عبارة عن مجموعة من الخبرات والتجارب والمعارف والمهارات التي يكتسبها من خلال ممارسة عمل الخدمة الاجتماعية.

٤. الفرضية المتعلقة بمتغير عدد العاملين في المؤسسة التي يعمل بها الأخصائيين الاجتماعيين

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير عدد لعاملين في المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي فقد استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١٥): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين حسب متغير عدد العاملين في المؤسسة.

| البعء | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | ٢,٢٢ | ٣ | ٠,٧٤ | ٣,٣٢ | *٠,٠٢ |
| | داخل المجموعات | ٣٦,١٣ | ١٦٢ | ٠,٢٢ | | |
| | المجموع | ٣٨,٣٦ | ١٦٥ | | | |

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق، أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة في المؤسسة، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة عليها (٠,٠٢) هذه القيمة أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، أي أن مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين تتأثر في عدد العاملين في المؤسسة، وتشير هذه النتيجة إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير عدد العاملين في المؤسسة.

ولمعرفة لصالح أي فئات سنوات الخبرة للأخصائيين الاجتماعيين كانت الفروق، استخدمت الباحثة اختبار (LSD) للمقارنات البعدية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فقد تم حساب الفرق بين متوسط استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين، فقد كانت النتائج كما في الجداول الآتية:

أ. نتائج اختبار (LSD) الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية

جدول (٣): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الخدمات الاجتماعية على فقرات الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير عدد العاملين في المؤسسة.

| عدد العاملين في المؤسسة | من ١٠ - ٢٠ عاملاً | من ٢٠ - ٣٠ عاملاً | أكثر من ٣٠ عاملاً |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| اقل من (١٠) عمال | ٠,٢٧* | ٠,٠٥- | ٠,٢١- |
| من ١٠-٢٠ عاملاً | | *٠,٢٢ | ٠,٠٥ |
| من ٢٠ - ٣٠ عاملاً | | | ٠,١٦- |

* (دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha = ٠,٠٥$).

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة على فقرات الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير عدد العاملين في المؤسسة وكانت الفروق بين:

١. الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مؤسسات عدد العاملين فيها اقل من (١٠) عاملين والأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مؤسسات عدد العاملين فيها ما بين (١٠ إلى ٢٠) عاملاً ولصالح (١٠-٢٠) عاملاً.
٢. الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مؤسسات عدد العاملين فيها ما بين (١٠-٢٠) عاملاً من جهة والأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مؤسسات عدد العاملين فيها ما بين (٢٠-٣٠) ولصالح الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مؤسسات عدد العاملين فيها ما بين (١٠-٢٠) عاملاً.

كما يتضح من الجدول السابق أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير عدد العاملين في المؤسسة على باقي مستويات متغير عدد العاملين في المؤسسة.

يتضح من النتيجة السابقة أن عدد العاملين في المؤسسة يؤثر على جودة الخدمات الاجتماعية حيث كانت الفروق لصالح المؤسسات التي بلغ عدد العاملين فيها ما بين (١٠-٢٠) مقدم خدمة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (مخلوف، ٢٠٠٩)، في أن هناك تأثير لمتغير عدد العاملين على جودة الخدمة، كما أنها تختلف مع ما توصلت إليه دراسة (البربري،

(٢٠٠٦) وتبين هذه النتيجة أن المؤسسات التي تقدم خدمات الاجتماعية والتي تكون متوسطة الحجم (١٠ - ٢٠) مقدم خدمة تؤثر في جودة الخدمات الاجتماعية ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن عدد العاملين يؤثر بشكل مباشر على توزيع المهام التي ينجزها الأخصائي الاجتماعي وبالتالي يخفف من ضغط العمل مما يسمح لأخصائي الاجتماعي لأن يتحمل عبئاً وظيفياً لا يوصف بالثقل أو الخفيف.

٥. الفرضية المتعلقة بمتغير نوع الخدمة التي يقدمها الأخصائيين الاجتماعيين

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة فقد تم استخراج تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

جدول (٤): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حسب متغير نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

| البعده | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | ٠,٤٢ | ٢ | ٠,٢١ | ٠,٩٠ | ٠,٤٠ |
| | داخل المجموعات | ٣٧,٩٤ | ١٦٣ | ٠,٢٣ | | |
| | المجموع | ٣٨,٣٦ | ١٦٥ | | | |

* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة عليها (٠,٤٠) هذه القيم اكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥) أي أن جودة الخدمات الاجتماعية التي يقدمها العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية لا تتأثر بنوع الخدمة، وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة

يتبين من النتيجة السابقة أن متغير نوع الخدمة لم يؤثر على جودة الخدمات الاجتماعية ويمكن تفسير هذه النتيجة على ضوء انه لا يوجد هناك تفاوت كبير بين أنواع الخدمات الاجتماعية التي تقدمها مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية حيث أن اغلبها يعتبر تأهلياً ونسبة قليلة تعتبر علاجية أو وقائية لذا لا يوجد أثر لنوع الخدمة على جودة الخدمات الاجتماعية.

٦. الفرضية المتعلقة بمتغير مجال عمل الأخصائيين الاجتماعيين

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير مجال عمل المؤسسة فقد تم استخدام الباحثة تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (١٨): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مدى التزام مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين حسب متغير مجال عمل المؤسسة.

| البيد | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة (ف) | مستوى الدلالة |
|---------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|
| الدرجة الكلية | بين المجموعات | ٤,٠٦ | ٥ | ٠,٨١ | ٣,٧٩ | *٠,٠٠٣ |
| | داخل المجموعات | ٣٤,٢٩ | ١٦٠ | ٠,٢١ | | |
| | المجموع | ٣٨,٣٦ | ١٦٥ | | | |

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,05$).

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير مجال عمل المؤسسة فقد كانت قيمة مستوى الدلالة عليها ($0,003$) هذه القيم اقل من قيمة مستوى الدلالة ($0,05$) أي أن جودة الخدمات الاجتماعية تتأثر بمجال عمل المؤسسة، وتشير هذه النتيجة إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة.

ولمعرفة لصالح أي فئات نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة كانت الفروق استخدمت الباحثة اختبار (LSD) للمقارنات البعدية عند مستوى الدلالة ($0,05$) فقد تم حساب الفرق بين متوسط استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين حسب متغير مجال عمل المؤسسة على ابعاد التركيز على التطوير المستمر والتحسين، والتركيز على بناء فريق العمل، والتركيز على القيادة الفاعلة، والتركيز على التدريب والتعليم المستمر، والدرجة الكلية، فقد كانت النتائج كما في الجداول التالية:

جدول (٥): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين على فقرات الدرجة الكلية لجودة الخدمات حسب متغير مجال عمل المؤسسة.

| احتياجات خاصة | حماية الطفولة | حماية المرأة | رعاية دور المسنين | أحداث | مجال الخدمة التي تقدمها المؤسسة |
|---------------|---------------|--------------|-------------------|--------|---------------------------------|
| ٠,١١ | ٠,٠٧- | *٠,٢٦- | ٠,١١ | *٠,٣٧- | تأهيل شبيبة |
| *٠,٤٨ | ٠,٢٩ | ٠,١٠ | *٠,٤٨ | | رعاية الأحداث |
| ٠,٠٠١- | ٠,١٨- | *٠,٣٧- | | | رعاية دور المسنين |
| *٠,٣٧ | ٠,١٨ | | | | حماية المرأة |
| ٠,١٨ | | | | | حماية الطفولة |

* (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha = ٠,٠٥$).

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة على فقرات الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير مجال الخدمة التي تقدمها المؤسسة وكانت الفروق بين:

١. مؤسسات تأهيل الشبيبة من جهة ومؤسسات الأحداث ومؤسسات حماية المرأة من جهة ثانية وكانت الفروق لصالح مؤسسات الأحداث ومؤسسات حماية المرأة.
٢. مؤسسات الأحداث من جهة ومؤسسات رعاية دور المسنين ومؤسسات احتياجات خاصة من جهة ثانية وكانت الفروق لصالح مؤسسات الأحداث.
٣. مؤسسات رعاية دور المسنين من جهة ومؤسسات حماية المرأة من جهة ثانية وكانت الفروق لصالح مؤسسات حماية المرأة.
٤. مؤسسات حماية المرأة من جهة ومؤسسات احتياجات خاصة من جهة ثانية وكانت الفروق لصالح مؤسسات حماية المرأة.

كما يتضح من الجدول السابق أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) بين متوسطات استجابات عينة الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير مجال عمل المؤسسة على باقي مستويات متغير طبيعة المهنة.

فان نتائج الدراسة تشير إلى ان متغير مجال الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاجتماعية يؤثر في جودة الخدمات حيث كانت النتائج لصالح المؤسسات التي تقدم الخدمات لرعاية الأحداث

وحماية المرأة ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أهمية الخدمات التي تقدم لفئات معينة من المجتمع والتي تعاني من ظروف اجتماعية مثل الأحداث والمرأة مما يعكس ضرورة الاهتمام بطبيعة وتنوع الخدمات الاجتماعية لتناول شرائح أخرى من المجتمع تعاني من مشكلات تحتاج إلى خدمات اجتماعية. وقد تفسر هذه النتيجة أيضاً إلى أن وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية لديها خطط تطويرية وبرامج تأهيلية لفئة الأحداث في المجتمع الفلسطيني حيث أن مشكلة رعاية الأحداث تعد أهم القضايا التي تهتم بها الوزارة لما لها من أثر على مستقبل المجتمع الفلسطيني، وخصوصاً أن مستقبل الأحداث يشكل خطورة على طاقات المجتمع المستقبلية، كما تقوم فلسفة المؤسسة على منطلق أساسي في التعامل مع الأحداث والنظر لهم باعتبارهم ضحايا لواقع اجتماعي واقتصادي وأسري في غاية البؤس، وبالتالي النظر للأحداث وسلوكياتهم كنتيجة لهذا الواقع وليس سبباً فيه، وعليه التدخل يجب أن يحمل تعديلاً في بيئة الحدث التي دفعه نحو هذا المصير، وأيضاً العمل مع الأحداث لا بد وأن يندرج ضمن الرؤيا التي تحترم حقوق الطفل وتراعي القوانين والأحكام الدولية المتعلقة في كيفية التعامل مع الأحداث الجانحين.

ويمكن تفسير نتيجة جودة الخدمات في المؤسسات التي تقدم خدمات لحماية المرأة إلى أن وزارة الشؤون الاجتماعية قامت بتنفيذ مجموعة من البرامج التي تهتم بحماية المرأة وتوعيتها في احتياجاتها الشخصية والقانونية والاجتماعية، كما أن وضع المرأة الفلسطينية يتطلب اهتماماً أعلى من خلال توفير الكادر المدرب والإمكانيات المناسبة.

توصيات الدراسة

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة خلصت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات قامت بتقسيمها إلى أربع أقسام وذلك حسب الجهات المعنية في الدراسة:
١. دعم وزارة الشؤون الاجتماعية للجهود المبذولة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين.
 ٢. ضرورة اهتمام الوزارة باستقطاب الكفاءات المؤهلة بالمعرفة العلمية والخبرة والقادرين على التطوير من خلال التأهيل والتدريب المتواصلين.
 ٣. ضرورة اهتمام وزارة الشؤون الاجتماعية بتوفير نظام المكافآت والحوافز للأخصائيين الاجتماعيين و بشكل مستمر.
 ٤. تشجيع المسؤولين على تبني الأفكار الجديدة من الأخصائيين الاجتماعيين لتشجيعهم على العمل الجماعي وبناء فرق العمل.
 ٥. توحيد آليات وإجراءات ومفاهيم العمل لضمان جودة المتابعة والتنفيذ والاتصال في مؤسسات الخدمة الاجتماعية.

٦. ضرورة إنشاء نظام جائزة في التمييز في تقديم الخدمة خاصة في الجودة وتتبناها وزارة الشؤون الاجتماعية.
٧. بناء قاعدة بيانات شاملة تتعلق بالأساليب المتبعة في تقديم الخدمات وبيانات الجودة وتوكيد الجودة بهدف التحسين وإعادة التقييم.
٨. ضرورة مراعاة التصميم الداخلي في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بصورة تراعى إمكانية الإضاءة والتهوية والمساحات المناسبة وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
٩. ضرورة قيام المسؤولين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بمنح الأخصائيين الاجتماعيين بعض الصلاحيات التي تساعد في تسهيل تقديم الخدمة وبما يسهم في مشاركتهم في اتخاذ القرارات.
١٠. ضرورة تركيز مؤسسات الخدمة الاجتماعية على تشكيل فرق العمل التي تؤدي إلى المشاركة الجماعية في تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
١١. زيادة اهتمام مؤسسات الخدمة الاجتماعية بالأخصائيين الاجتماعيين باعتبارهم أحد العناصر المهمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها وذلك من خلال إتاحة فرص التدريب على متطلبات تطبيق إدارة الجودة وذلك أجل رفع مستوى الأداء لديهم.
١٢. ضرورة العمل على تطوير الاختبارات والمقاييس التطبيقية التي تقيس مدى تطبيق مؤسسات الخدمة الاجتماعية لإدارة الجودة الشاملة.
١٣. إجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والمؤسسات غير الحكومية في فلسطين حول تطبيق إدارة الجودة الشامل فيها.
١٤. إجراء دراسة تهدف إلى استطلاع آراء المستفيدين من الخدمة الاجتماعية حول درجة رضاهم عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم.
١٥. إجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية ومديريات الشؤون الاجتماعية في المحافظات الفلسطينية حول تطبيق إدارة الجودة الشامل فيها.

المراجع العربية والأجنبية

- أبو النجا، العمري. (٢٠٠٦). استخدم نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية. بحث مقدم في المؤتمر العلمي التاسع عشر المحلي الخامس. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. مصر.

- أبو عامر، أمال. (٢٠٠٨). "واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويرها". رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.
- بدح، أحمد. (٢٠٠٧). "درجة إمكانية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية". مجلة اتحاد الجامعات العربية. العدد المتخصص في الجودة الشاملة. (٤). مصر.
- البربري، أحمد. (٢٠٠٦). "دراسة استطلاعية لمراكز أداء الخدمات الجماهيرية كترتيبات اجتماعية في ضوء متطلبات الجودة من منظور طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية". مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. (٧). حلوان. مصر.
- جامعة بيرزيت. (٢٠٠٤). تقرير التنمية البشرية. برنامج دراسات التنمية. فلسطين.
- ذوقان، عبيدات. وآخرون. (٢٠٠٤). البحث العلمي. مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر للطباعة والنشر. عمان. الأردن.
- السروجي، طلعت. وآخرون. (٢٠٠٦). "جودة الخدمات الاجتماعية المفهوم والأهمية والضمانات". مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. ١١ (٤). جامعة حلوان. مصر.
- العامريز، سعيد شرقي. (٢٠٠٥). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المستشفيات الحكومية". رسالة دكتوراة غير منشورة. أكاديمية السادات للعلوم الإدارية. القاهرة. مصر.
- سويسي، عز الدين. (٢٠٠٥). "إدارة الجودة الشاملة وأثرها على مستوى إدارة الخدمة الصحية". دراسة حالة مركز طرابلس الطبي في الجماهيرية الليبية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم. طرابلس. ليبيا.
- عبد اللطيف، أفنان. (٢٠٠٢). "تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية غير الحكومية في الضفة الغربية". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة القدس. القدس. فلسطين.
- علاونه، معزوز. وغنيم، يوسف. (٢٠٠٥). "درجة التزام جامعة النجاح الوطنية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين فيها". مجلة جامعة النجاح الوطنية للأبحاث "العلوم الإنسانية". ١٩ (٤). نابلس. فلسطين.
- العناتي، رضوان محمد. وغنيم، عثمان محمد. (٢٠٠٧). "فاعلية مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا من منظور إدارة الجودة الشاملة". مجلة علوم إنسانية. (٣٥). مصر.

- ماضي، محمد توفيق. (٢٠٠٢). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم. نموذج مفاهيمي مقترح. المؤسسة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة. مصر.
- محمود، منال. (٢٠٠٦). "متطلبات إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية". مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية. (٢١). جامعة حلوان. مصر.
- مخلوف، شادية. (٢٠٠٩). "تقويم اداء مؤسسات الخدمة الاجتماعية". بحث مقدم في مؤتمر الخدمة الاجتماعية الاول بعنوان. الخدمة الاجتماعية في فلسطين. الواقع والمنشود. جامعة القدس المفتوحة. رام الله. فلسطين.
- Megivern, Deborah M. & Other. (2007). Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue Social Work. Volume 52, Number 2, pp. 115-124(10). National Association of Social Workers.

ملحق
استبانة الأخصائيين الاجتماعيين

عزيزي الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الخدمة الاجتماعية المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تجري الباحثة دراسة ميدانية تهدف إلى التعرف على جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، وذلك استكمالاً للحصول على درجة الدكتوراه من جامعة محمد الخامس-السويس- في المغرب.

يرجى من حضرتكم قراءة فقرات الاستبانة بدقة والإجابة عنها بوضوح، بما ينطبق على المؤسسة التي تعمل بها، علماً أن البيانات التي تجمعها الباحثة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم،،،

تقسم الاستبانة إلى قسمين:

القسم الأول: البيانات الأولية: (معلومات شخصية).

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع الذي ينطبق عليك فيما يأتي:

اسم المؤسسة (اختياري): _____ عنوان المؤسسة (اختياري): _____

١. المسمى الوظيفي: _____

- | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| ٢. المؤهل العلمي: | <input type="checkbox"/> | ١. بكالوريوس فأقل | <input type="checkbox"/> | ٢. ماجستير فأعلى | <input type="checkbox"/> |
| ٣. التخصص: | <input type="checkbox"/> | ١. خدمة اجتماعية | <input type="checkbox"/> | ٢. علم اجتماع | <input type="checkbox"/> |
| ٤. سنوات الخبرة في المؤسسة: | <input type="checkbox"/> | ١. أقل من خمس سنوات | <input type="checkbox"/> | ٢. من (٥-٩ سنوات) | <input type="checkbox"/> |
| ٥. عدد العاملين في المؤسسة: | <input type="checkbox"/> | ١. أقل من ١٠ عمال | <input type="checkbox"/> | ٢. ١٠-٢٠ عمالاً | <input type="checkbox"/> |
| ٦. نوع الخدمة: | <input type="checkbox"/> | ١. وقائي | <input type="checkbox"/> | ٢. علاجي | <input type="checkbox"/> |
| ٧. طبيعة عمل المؤسسة: | <input type="checkbox"/> | ١. تأهيل شبيبة | <input type="checkbox"/> | ٢. أحداث | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | ٤. حماية المرأة | <input type="checkbox"/> | ٥. حماية الطفولة | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | ٣. تأهيل | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | ٣. دور المسنين | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | ٦. احتياجات خاصة | <input type="checkbox"/> |

القسم الثاني: يركز هذا القسم على جودة الخدمات الاجتماعية من خلال التركيز على عدد من الأبعاد الآتية:
الرجاء الإجابة على الفقرات الآتية، وذلك بوضع إشارة (X) مقابل كل فقرة، وعلى المقياس الخماسي بما يتفق ووجهة نظرك حول ما تقوم به المؤسسة التي تعمل بها.

| الرقم | الفقرة | درجة الاستجابة | | | |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|----|------------|
| | | أوافق بشدة | أوافق | لا | أعارض بشدة |
| البعد الأول: التركيز على التطوير والتحسين | | | | | |
| ١. | تعمل المؤسسة على تحديث الخدمات المقدمة بشكل مستمر. | | | | |
| ٢. | تنشر المؤسسة تقارير دورية عن طبيعة سير العمل فيها. | | | | |
| ٣. | تعمل المؤسسة على تحديث معايير اختيار المستفيدين الجدد. | | | | |
| ٤. | تعتمد المؤسسة على التطوير المستمر كمنهج عمل. | | | | |
| ٥. | توفر المؤسسة الإمكانيات اللازمة للعمل (المادية والفنية). | | | | |
| ٦. | تعتمد المؤسسة إجراءات واضحة تبين كيفية إنجاز العمل. | | | | |
| ٧. | تعتمد المؤسسة سياسة تفويض السلطات والصلاحيات للعاملين فيها. | | | | |
| ٨. | تستخدم المؤسسة التقنيات الحديثة في حفظ المعلومات. | | | | |
| ٩. | توثق المؤسسة أنشطتها أولاً بأول. | | | | |
| ١٠. | تستعين المؤسسة ببعض الخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات. | | | | |
| ١١. | تعمل المؤسسة على توفير بيانات عن المؤسسات التي توفر الخدمة ذاتها. | | | | |
| ١٢. | تقوم المؤسسة بتوظيف المعلومات المتاحة في أنشطتها. | | | | |
| ١٣. | تضع المؤسسة نظاماً دورياً للتأكد من صلاحية نظام المعلومات. | | | | |
| ١٤. | تحرص المؤسسة على الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المجتمع المحلي. | | | | |
| ١٥. | تحرص المؤسسة على تبادل المعلومات حول المشكلات والموارد المجتمعية مع المؤسسات الأخرى. | | | | |

| الرقم | الفقرة | درجة الاستجابة | | | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------|------------|
| | | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض بشدة |
| ١٦. | تستخدم المؤسسة اللجان المتخصصة في تحسين الخدمات التي تقدمها للمستفيدين. | | | | |
| ١٧. | يوجد في المؤسسة نظام للإشراف والتوجيه للعمل. | | | | |
| ١٨. | يوجد في المؤسسة نظام لمتابعة الأخصائيين الاجتماعيين. | | | | |
| ١٩. | يوجد في المؤسسة نظام لتقويم الأخصائيين الاجتماعيين. | | | | |
| البعد الثاني: التركيز على بناء فريق العمل | | | | | |
| ٢٠. | تعمل إدارة المؤسسة على بث روح العمل الجماعي بين العاملين. | | | | |
| ٢١. | يتسم جو العمل بين العاملين بروح الفريق في المؤسسة. | | | | |
| ٢٢. | تشجع إدارة المؤسسة العاملين على التعاون فيما بينهم لإنجاز الأعمال المشتركة. | | | | |
| ٢٣. | تأخذ المؤسسة آراء العاملين حول الخدمات التي يمكن تقديمها. | | | | |
| ٢٤. | يتم تحفيز العاملين على إيجاد أساليب مبتكرة في أداء العمل. | | | | |
| ٢٥. | تعمل إدارة المؤسسة على التنسيق بين دوائر المؤسسة وأقسامها. | | | | |
| ٢٦. | تطبق إدارة المؤسسة نظام اتصال فعّالاً بين المستويات الإدارية المختلفة. | | | | |
| ٢٧. | تسعى المؤسسة إلى تحقيق أهدافها من خلال ربطها بالأهداف المهنية للعاملين. | | | | |
| ٢٨. | تستخدم المؤسسة نظاماً فاعلاً لدمج العاملين الجدد في العمل. | | | | |
| ٢٩. | تهتم المؤسسة بقياس رضا الأخصائيين الاجتماعيين فيها. | | | | |
| ٣٠. | تعاقب المؤسسة من يخرق الآداب المهنية من العاملين. | | | | |
| البعد الثالث: التركيز على القيادة الفاعلة | | | | | |
| ٣١. | تشارك قيادة المؤسسة الأخصائيين الاجتماعيين في صناعة القرارات المرتبطة بأعمالهم. | | | | |
| ٣٢. | تؤكد القيادة على الأهمية الإستراتيجية للجودة. | | | | |

| الرقم | الفقرة | درجة الاستجابة | | | |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------|------------|
| | | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض بشدة |
| ٣٣ | توفر قيادة المؤسسة التسهيلات المادية اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة. | | | | |
| ٣٤ | تقدر قيادة المؤسسة الإنجازات المتميزة. | | | | |
| ٣٥ | تعتمد قيادة المؤسسة خطة واضحة توجهها نحو تطبيقات إدارة الجودة الشاملة. | | | | |
| ٣٦ | تواكب قيادة المؤسسة عمليات إدارة التغيير بصورة ناجحة. | | | | |
| ٣٧ | تشجع إدارة المؤسسة الأساليب المبتكرة بالعمل. | | | | |
| ٣٨ | لدى قيادة المؤسسة خطط واضحة لاحتياجاتها من العاملين. | | | | |
| ٣٩ | تتخذ قيادة المؤسسة إجراءات محددة حال تدني مستوى الخدمات. | | | | |
| ٤٠ | تحرص قيادة المؤسسة على تفويض مرن في اتخاذ القرارات. | | | | |
| ٤١ | توفر قيادة المؤسسة جهازاً مسؤولاً عن تقويم الأداء للمستويات الإدارية المختلفة. | | | | |
| ٤٢ | تهتم قيادة المؤسسة بتوفير نظام تحفيز مستمر. | | | | |
| ٤٣ | تعمل قيادة المؤسسة على تحديث مسؤوليات العاملين. | | | | |
| ٤٤ | تحرص قيادة المؤسسة على دراسة مستمرة للتغيير. | | | | |
| البعد الرابع: التركيز على المستفيدين | | | | | |
| ٤٥ | تهتم المؤسسة بتقديم الخدمات للمستفيدين بالسرعة الممكنة. | | | | |
| ٤٦ | تقدم المؤسسة الخدمات للمستفيدين بأقل التكاليف. | | | | |
| ٤٧ | توفر المؤسسة أماكن مناسبة لاستقبال المستفيدين خلال مراجعتهم للمؤسسة. | | | | |
| ٤٨ | تقدم المؤسسة الخدمات للمستفيدين حسب احتياجاتهم. | | | | |
| ٤٩ | تبسط المؤسسة الإجراءات اللازمة لحصول المستفيدين على الخدمات. | | | | |

| الرقم | الفقرة | درجة الاستجابة | | | |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------|------------|
| | | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض بشدة |
| ٥٠. | تحرص المؤسسة على أن تكون الخدمات المقدمة هي الخدمة المطلوبة من قبل المستفيدين. | | | | |
| ٥١. | تستخدم المؤسسة أجهزة حديثة لتقديم الخدمات للمستفيدين. | | | | |
| ٥٢. | تسجل المؤسسة بدقة جميع البيانات المتعلقة بأحوال المستفيدين من الخدمات. | | | | |
| ٥٣. | تنظم المؤسسة ندوات لشرح مدى الاستفادة من الخدمات المقدمة للمستفيدين. | | | | |
| ٥٤. | تعالج المؤسسة الشكاوي المقدمة من المستفيدين. | | | | |
| ٥٥. | تقوم المؤسسة بدراسة حالة المستفيدين بشكل مهني. | | | | |
| ٥٦. | تُحدّث المؤسسة معلوماتها عن المستفيدين أولاً بأول. | | | | |
| ٥٧. | تضع المؤسسة خططاً سنوية لتحديد الفئات المستهدفة في كل عام. | | | | |
| ٥٨. | تحافظ المؤسسة على سرية المعلومات حول المستفيدين. | | | | |
| ٥٩. | تحاول المؤسسة تقديم خدمات خالية من الأخطاء. | | | | |
| ٦٠. | تؤدي المؤسسة خدماتها في الوقت المحدد دون تأخير. | | | | |
| ٦١. | تقدم المؤسسة خدماتها عن طريق برامج مدروسة. | | | | |
| ٦٢. | تحرص المؤسسة على حل مشكلات المستفيدين من خلال الخدمات التي تقدمها لهم. | | | | |
| ٦٣. | يتمتع مقدمو الخدمات بمهارات مهنية عالية عند تقديم الخدمات. | | | | |
| ٦٤. | تؤدي المؤسسة خدماتها دون تمييز. | | | | |
| ٦٥. | تنجز المؤسسة الخدمات بطريقة صحيحة. | | | | |
| ٦٦. | تقدم المؤسسة نصائح في اختيار الخدمة الملائمة لأوضاع المستفيدين. | | | | |
| ٦٧. | يتمتع مقدمو الخدمة بمظهر لائق. | | | | |

| الرقم | الفقرة | درجة الاستجابة | | | |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------|------------|
| | | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض بشدة |
| ٦٨ | التجهيزات داخل المؤسسة ملائمة لتقديم الخدمات. | | | | |
| ٦٩ | مباني المؤسسة مناسبة. | | | | |
| ٧٠ | يوفر التصميم الداخلي للمؤسسة جواً مريحاً لتقديم الخدمات. | | | | |
| ٧١ | توفر المؤسسة مرافق صحية مناسبة. | | | | |
| ٧٢ | تجهز المؤسسة صالات انتظار مريحة. | | | | |
| ٧٣ | تتراعى المؤسسة توفير ممرات لذوي الاحتياجات الخاصة. | | | | |
| ٧٤ | يمكن الوصول إلى المؤسسة بسهولة. | | | | |
| ٧٥ | توفر المؤسسة إضاءة مناسبة لطبيعة تقديم الخدمات. | | | | |
| ٧٦ | يوجد تسهيلات لنقل المستفيد في الحالات الطارئة. | | | | |
| البعد الخامس: التركيز على التدريب والتعليم المستمر | | | | | |
| ٧٧ | تصمم المؤسسة برامجها التدريبية في ضوء احتياجات المجتمع المحلي. | | | | |
| ٧٨ | تحلل المؤسسة احتياجات المجتمع المحلي لتقديم برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين تتناسب معها. | | | | |
| ٧٩ | تستخدم المؤسسة المقاييس المناسبة للتعرف على فاعلية التدريب. | | | | |
| ٨٠ | تستعين المؤسسة بخبراء ومتخصصين في مجال التدريب من أجل تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين فيها. | | | | |
| ٨١ | تتعاون المؤسسة مع الأخصائيين الاجتماعيين في التخطيط لبرامج التدريب. | | | | |
| ٨٢ | تنظم المؤسسة البرامج التدريبية بشكل دوري للأخصائيين الاجتماعيين فيها لرفع مستوى كفاياتهم المهنية. | | | | |
| ٨٣ | تتيح المؤسسة التدريب خارج المؤسسة للأخصائيين الاجتماعيين. | | | | |
| ٨٤ | تتيح المؤسسة المشاركة في الأنشطة العلمية للأخصائيين الاجتماعيين فيها. | | | | |

| الرقم | الفقرة | درجة الاستجابة | | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------|------------|
| | | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض بشدة |
| ٨٥ | توفر المؤسسة الاحتياجات اللازمة للتدريب | | | | |
| ٨٦ | تستخدم المؤسسة أساليب تدريب حديثة. | | | | |
| ٨٧ | تراعي المؤسسة الفروق الفردية بين العاملين فيها في مجال التدريب. | | | | |
| ٨٨ | يحرص أعضاء مجلس الإدارة على حضور الدورات التدريبية. | | | | |
| ٨٩ | تقدم المؤسسة البرامج التدريبية وفق الأهداف المحددة لها مسبقاً. | | | | |
| ٩٠ | تنظم المؤسسة دورات تدريبية لصقل قدرات العاملين فيها. | | | | |
| ٩١ | يجري تحفيز طواقم المؤسسة على حضور الدورات التدريبية. | | | | |
| ٩٢ | يعد اجتياز الدورات التدريبية شرطاً للترقية. | | | | |
| ٩٣ | تركز البرامج التدريبية على تحقيق أهداف المؤسسة المهنية. | | | | |

شكراً لتعاونكم،،،