مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية
Future of Social Sciences Journal
FSSJ

# الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية

# Professional competencies for case worker and achieving total quality in educational institutions

**د/ سهيرعبد العزيز ابراهيم الشريف**.
دكتراه الفلسفة في الخدمة الإجتماعية
تخصص خدمة الفرد

**DOI**: 10.21608/fjssj.2025.433490 **Url**:https://fjssj.journals.ekb.eg/article_433490.html
**تاريخ إستلام البحث:** ٢٠٢٥/٥/٢م **تاريخ القبول:** ٢٠٢٥/٦/١٠م **تاريخ النشر:** ٢٠٢٥/٧/١٠م
**توثيق البحث**: الشريف، سهيرعبد العزيز ابراهيم (٢٠٢٥). الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية,ع. ٢٢،ج.(٤),ص-ص:١٦٣-٢١٦.

٢٠٢٥م

**المجلد**: الثاني والعشرون. **العدد**: الرابع يوليو ٢٠٢٥م.

# الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية

**المستخلص:**

هدفت الدراسة إلى التعرف علي الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية، وهي دراسة وصفية تم تطبيقها علي (٦٥) أخصائي اجتماعي من العاملين بالمدارس الثانوية بمحافظة الدقهلية بإستخدام منهج المسح الإجتماعي بالعينة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك مجموعة من الكفايات المهنية التي يجب توافرها لدي أخصائي خدمة الفرد لتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية تتمثل في الكفايات (المعرفية والمهارية والقيمية)، بالإضافة إلي مجموعة من المعوقات التي تواجهه أثناء عمله، وكذلك وضع مجموعة من المقترحات التي تساعد أخصائي خدمة الفرد علي تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

**الكلمات المفتاحية:** الكفايات المهنية، الجودة الشاملة، المؤسسات التعليمية.

## Professional competencies for case worker and achieving total quality in educational institutions

**Abstract:**

The study aimed to identify the professional competencies of the case worker and achieve comprehensive quality in educational institutions. It is a descriptive study that was applied to (65) social specialists working in secondary schools in Dakahlia Governorate using the social survey method with a sample. The results of the study concluded that there is a set of professional competencies that must be available to the case worker specialist to achieve comprehensive quality in educational institutions, represented by competencies (cognitive, skill and value), in addition to a set of obstacles that he faces during his work, as well as setting a set of proposals that help to for case worker achieve comprehensive quality in educational institutions.

**Key words:** Professional competenci, Total quality, Educational institutions.

**أولاً: مشكلة الدراسة:**

يسعي عالم اليوم بكل عناصره ومكوناته الرئيسية من دول وحكومات وشعوب ومؤسسات حكومية وغير حكومية إلي تحقيق التنمية التي تستهدف الانسان في جوانب حياته الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها من الجوانب الأساسية الأخري للإنسان أينما وجد وفي مختلف الظروف المعيشية. (Abdelhadi, 2006, 4)

ويسعى المجتمع المصرى إلى التقدم والوصول إلى التنمية الشاملة من خلال تنظيم موارده

البشرية لأنها عنصر مهم من عناصر الإنتاج فالعنصر البشرى هو محور عملية التنمية فى أى مجتمع وهو المحرك الأول فى عملية التنمية لذلك لابد من استثمار كافة الطاقات البشرية. ( أبو النيل،٢٠١٤، ص١٨٣)

وتقوم التنمية بصفة عامة والتنمية البشرية خاصة على محاور رئيسية يشكل العنصر البشري فيها الغاية والوسيلة فهو محور التنمية في أي مجتمع من المجتمعات. (مرعي وعرفات، ٢٠٠٦، ٦٠٥)

والتنمية عملية مستمرة داخل كل المجتمعات على حد السواء حيث لا يوجد مجتمع يدعي أنه وصل إلى المرحلة النهائية للتنمية فطالما كان هناك تطلع إنساني وجدت برامج التنمية والتطوير. ( منصور، ٢٠٠٦، ١٥)

وفي هذا الإطار يمثل العنصر البشري قوة الدفع الحقيقية لعملية التنمية ومن هنا كان الاهتمام بمفهوم التنمية البشرية على أساس أن التنمية البشرية موجهة إلى الإنسان باعتباره العنصر الذي يساهم في تنمية المجتمع من ناحية ومن ناحية أخرى فإنها تهدف إلى الإرتقاء بنوعية حياته وتوسيع نطاق اختياراته وقدراته إلى أقصى حد ممكن وتوظيف تلك القدرات أفضل توظيف لها في جميع الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (Vincentn, Parrillo, 2002 )

ويعتبر العنصر البشرى أساس كل تقدم ممكن أن يتحقق فى المجتمع وكلما كان هذا العنصر أكثر معرفة ومهارة وخبرة كلما كان أداؤه لدوره أكثر تأثيراً فى مجالات الممارسة المهنية فى المجتمع، ومن هنا تعتمد كفاءة أى منظمة فى مجالات النشاط الإنسانى المتعددة فى تحقيق أهدافها على مدى قدرة الأفراد على أداء وظائفهم , لذا كان حرص المنظمات على رفع مستوى أدائها المهنى باعتباره من أهم عناصرها ( النجار، ١٩٩٧، ١٤٩)

ويمثل التعليم قضية أمن قومى فى أى دولة من دول العالم , وقد أثبتت التجربة أن نظم التعليم فى جميع نظم العالم تحتاج إلى دعم ومساندة من الجماهير والمجتمع المدنى ؛ حتى تتحقق الأهداف القومية للتعليم , ويأتى هذا الدعم من أولياء الأمور فى العمل على تحسين جودة تعليم أبنائهم , وكذلك مشاركة المنظمات والمؤسسات المدنية وأعضاء المجتمع المحلى والمهتمين بالتعليم فى زيادة فاعلية المدرسة فى تحقيق وظائفها التربوية (السمالوطي، ٢٠٠٠، ٢١).

ولعل أكثر الأمم نجاحاً هى الأمم التى وجهت جهودها إلى الاستثمار فى تطوير الإنسان من خلال الاهتمام بالتعليم ومتطلباته ؛ لأن التعليم قضية ترتبط بالأمن القومى والتعامل معها

يجب أن يكون على كل مستويات صناع القرار، فالتعليم اليوم أهم برامج التنمية الشاملة والمستدامة لأن نجاح أى مشروع لا يكون إلا بالتعليم القادر على التفاعل مع أبعاد التنمية وعناصرها والتى تتمثل فى العامل السياسى والاجتماعى والاقتصادى.

ونتيجة لهذه التغيرات ركزت الدولة على التنمية الاجتماعية , تلك التنمية التى تؤكد بشكل أساسى على تنمية الأفراد والجماعات والبيئات والمجتمع ككل , فالتنمية لم تعد قاصرة على الجوانب الاقتصادية والمادية التى تعنى بزيادة الناتج الإجمالى للدخل القومى أو الإنتاج , بل أصبحت إلى جانب ذلك تعنى بالضرورة بالإنسان من حيث مستوى الرعاية الصحية والثقافية والتعلمية ( عبد الهادي، ٢٠٠٨، ٥).

ويعد المجال التعليمى من أهم المجالات التى تحظى باهتمام الدولة وذلك لأنه يستوعب أعداداً كبيرة من أفراد المجتمع تصل إلى عدة ملايين , وهذا العدد لا يتوفر فى أى مجال آخر من مجالات الحياة الإنسانية , هذا بالإضافة إلى أن المؤسسات التى تعمل فى هذا المجال وهى المؤسسات التعليمية باختلاف مراحلها لا يقتصر دورها على إكساب الطلاب بعض المعارف التى تتصل بمجموعة معينة من العلوم , ولكن دورها يتعدى ذلك بكثير حيث أصبح هذا الدور يشمل المساهمة بإيجابية فى نمو الطلاب وتحقيق النضج الاجتماعى لهم، وتزويدهم بالمهارات التى تساعدهم على مواجهة حياتهم الحاضرة والاستعداد أيضاً لحياتهم المستقبلية ( حسني، ٢٠٠٨، ٥٥٩٣).

ولقد تزايد اهتمام دول العالم المختلفة بتطوير المنظومة التعليمية بما يضمن إنتاج العقول القادرة على التعامل مع المستجدات العلمية والتكنولوجية في المجالات كافة باعتبار ذلك وسيلة من أهم وسائل التقدم ومواكبة التطورات ومواجهة التحديات، ولا يتم ذلك إلا من خلال عملية تعليمية تساعد على الارتقاء بالفرد وتصقل شخصيته. (خضير، ٢٠١٥، ٧٠)

فالتعليم يثرى الثقافات ويشيع التفاهم ويدعم المجتمعات لتقبل التغيير والتكيف معه، بل وإدارته والتأثير فيه، فتؤكد اليونسكو على أن التعليم حق من حقوق الإنسان وعنصر أساسى لتحقيق التنمية، فينظر إليه كنظام مركب يتألف من أجزاء كثيرة مترابطة ومتعاضدة ومتفاعلة فيما بينها وتشكل هذه الأجزاء كياناً مشتركاً فما يحدث فى جزء منه يؤثر على الأجزاء الأخرى ومع ذلك عادة ما ينظر إلى النظم التعليمية بشكل مجزأ لذا فإن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة تركز على التعليم الجيد والإنصات والتنمية المستدامة من خلال المؤتمرات العالمية الأربعة بشأن التربية التى نظمتها اليونسكو فى( ٢٠٠٨ – ٢٠٠٩ )لإتاحة الفرصة

لمواصلة تكوين رؤية شاملة لتحسين النظم التعليمية من زوايا ووجهات نظر مختلفة مع مراعاة شتى الجوانب التى لها أثر على ما تتسم به من جودة وإنصاف. (الأمم المتحدة، ٢٠٠٨، ٣)

كما أشار الإعلان العالمى حول التعليم للجميع فى عام (١٩٩٠م) إلى أن التعليم بشكل عام يمثل نوعية غير ملائمة وبالتالى يلزم التحسين الفورى، وأوصت اللجنة إلى إتاحة التعليم عالمياً وحددت الجودة كشرط أساسى للمساهمة فى تنمية الفرد والمجتمع عن طريق زيادة تحسين التنمية المعرفية والإبداع، فالتعليم الجيد يمثل حق، والجودة يجب أن تشمل عناصر العملية التعليمية – بما فيها المحيط الخارجى – المتعلم والمعلم والمحتوى والمناهج والقيادة والموارد , وأن الجودة موحدة ومشتركة على الصعيد الدولى وتتمسك بالحقوق وبالمساواة والعدالة. (www.unesco.org/education، اليونسكو، ٢٠٠٥، ٢٨)

وهذا يتطلب إدارة فعالة تمثل جزءً مهماً فى العملية التعليمية فى ظل المعلومات والتطور التكنولوجى، وهى التى يمكن أن تسهم فى حل الكثير من المشكلات التى يواجهها التعليم لأن الأداء الإدارى فى المؤسسات التعليمية مازال قاصراً ويتطلب التطوير. (الشرقاوى، ٢٠٠٠، ١٣٤)

وستظل قضية تطوير المؤسسة التعليمية وإصلاحها فى مصر بصفة عامة وإصلاح المدرسة خاصة من الاهتمامات الحكومية والمدنية معاً لارتباطها بحياة الإنسان ونمائه لمواجهة متغيرات العصر، فالطريق الصحيح والسليم لبناء هذا الإنسان وتكوينه هو الاعتراف بحقوقه ومنها الحق فى التعليم، وكفالة هذه الحقوق والمحافظة عليها كاملة غير منقوصة، والاعتراف بهذه الحقوق شرط ضرورى لنماء الشخصية الإنسانية نماءً شاملاً من خلال التعليم والتربية فى مدرسة جيدة وفعالة ومؤثرة، فضلاً عن زيادة الوعى المجتمعى بأهمية التعليم وتطويره وإصلاح المدرسة إصلاحاً شاملاً لضرورتها الحياتية. (محمد، ٢٠٠٧، ٣)

وتعتبر المدرسة كبناء اجتماعى له أنماط معينة من الحياة الاجتماعية اليومية التى تنعكس فى مجموعة استجابات وأفعال الأفراد تجاه الآخرين وتقويم سلوكياتهم التى تشكل فى إطار عملية التعلم والتنشئة الاجتماعية والثقافة المدرسية وتحديد الأدوار سواء للتلاميذ أو المدرسين أو غيرهم من الفئات الموجودة فى المدرسة مثل: الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيين النفسيين والحاسب الآلى تكتسب من خلال تقسيم العمل والمراكز الوظيفية التى تخدمها كل فئة من الفئات الموجودة داخل المجتمع المدرسى. ( مجاهد، ٢٠١٠، ٦).

ومن هذا المدخل فإنه يمكن النظر إلى المدرسة كوحدة إجتماعية أو كمجتمع له طبيعة خاصة بجانب كونها مكان للتعليم فهى مجتمع تقتسم فيه المسئوليات ويتعاون فيه الجميع من أجل

تحقيق غايات معينة، أى المدرسة بنيان إجتماعى يحقق الديمقراطية، وبالتالى يجب إعطاء الفرصة للطلاب لقيادة أعمال الجماعات المدرسية، وكذلك يجب أن يكون هناك علاقات قوية بين المدرسة والمجتمع المحلى للمدرسة، **وتقوم المدرسة ببعض الوظائف الاجتماعيه هى:** (أحمد، ٢٠٢٤، ١١٤).

١- المحافظة على ثقافة المجتمع.

٢- تنقية الثقافة وتجديدها.

٣- خلق تجانس فى الثقافة وتبسيطها.

٤- التماسك الاجتماعى من خلال المشاركة الاجتماعية لخدمة المجتمع.

٥- خلق مواطن اجتماعى قادر على التفكير والعمل والانتاج والمشاركة فى بناء المجتمع.

ولقد أصبحت الخدمة الاجتماعية جزءاً لا يتجزأ بالنسبة لهذه المؤسسات التعليمية وليست ضيفاً عليها كما كان يعتقد البعض، وإنما هى شريك حيوى دون أن تكون ضيفاً عليها، فلم تعد الخدمة الاجتماعية غير قادرة على إقناع العاملين فى هذه المجالات بأهمية الدور الذى تؤديه المنظمات المختلفة، بالإضافة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون فى هذه المنظمات كانوا ينظرون إلى أنفسهم فى ضوء هذه الفكرة أيضاً لدرجة أنه أطلق البعض على مثل هذا النوع من المجالات المطبقة Host Settings والحقيقة أن هذا اللفظ لم يكن يدل إلا على عدم الدقة فى تحديد الدور الذى تقوم به الخدمة الاجتماعية فى مثل هذه المجالات، أما الآن فقد أطلق على هذه المجالات Non Social Work Settings تمييزاً لها عن المجالات التقليدية للخدمة الاجتماعية ولتحديد كيان الخدمة الاجتماعية داخل هذه المجالات ( السقا وأخرون، ٢٠٢٤، ٥٥)

ولقد شغلت قضية إعداد الأخصائي الاجتماعى اهتمام المسئولين عن تعليم العلوم الاجتماعية وذلك لأنها تستمد أهميتها من أهمية الأخصائي الاجتماعى نفسه وموقعه من العملية التعليمية والتربوية، وقد أوكلت مهمة تكوين وإعداد الأخصائيين الاجتماعيين فى المجال المدرسى إلى كليات الآداب وكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية. فالقائمين على تعليم العلوم الاجتماعية يدركون أهمية بناء الكفايات المهنية بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين (Feng,2003)

وعلي الرغم من أن هناك اهتماماً مضطرداً بالإعداد المهني للأخصائي الاجتماعي سواء في عملية اختياره وتعليمه وتدريبه إلا أن هناك شكوي من وجود فجوة بين الإعداد النظري للاخصائي الاجتماعي والواقع الميداني لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية حيث أشارت بعض

الدراسات إلي عدم وجود تدريب كافي للأخصائيين الاجتماعيين لرفع مستوي أدائهم المهني وكذلك نقص المهارات المعرفية لديهم (شكري، ١٩٩٥) وكذلك فإن دور الأخصائي الاجتماعي يمارس بشكل غير كامل داخل المؤسسات الاجتماعية بسبب وجود نقص في المناهج الدراسية التي يتم من خلالها اعداد الأخصائي الاجتماعي لممارسة دوره المهني المنوط به القيام به مما يؤدي إلي احداث قصور في طبيعة الممارسة المهنية وجودة الخدمات التي يقدمها للعملاء داخل المؤسسة (شاهين، ١٩٩٦)، وكذلك القصور في توظيف المداخل العلاجية المتخصصة في التعامل مع مشكلات العملاء. (Mclannahan, et al, 2004)، كما أوضح (Chen, 2002) أنه وجد أن المهارات الاجتماعية هى أكثر المجالات المهملة فى تعليم العلوم الاجتماعية.

ومن هنا أصبحت تنمية قدرات وامكانيات الأخصائيين الاجتماعيين كأحد المهنيين العامليين في المؤسسات التعليمية كأحد مجالات الخدمة الاجتماعية تأخذ بعداً هاماً من حيث الحاجة إلي الاهتمام بها لأن الخدمة الاجتماعية ما زالت تعتمد في ممارستها علي ما لدي الأخصائي الاجتماعي من امكانيات وقدرات شخصية حيث تلعب شخصية الأخصائي الاجتماعي دوراً هاماً في أدائه لعمله المهني (نافع، ٢٠٢١، ٢٣٥)

والكفايات هى قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل فى سياق معين ويتكون محتواها من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكل مركب، كما يقوم الفرد الذى اكتسبها بإثارتها وتجنيدها وتوظيفها قصد مواجهة مشكلة ما وحلها فى وضعية محددة (الدريج، ٢٠٠٣، ٢٥)

**وقد حدد (S. Khomenko, 2011, 118) أنواع الكفايات فى ثلاثة أنواع رئيسية هى:**

١- **الكفاءة المهنية الخاصة:** وتتضمن ليس فقط وجود معرفة خاصة ولكن أيضاً القدرة على تطبيقها فى الواقع العملى.

٢- **الكفاءة المهنية الاجتماعية:** تتميز كمجال أساليب النشاط المهنى المشترك والتعاون من جانب مستقبلى الاتصال المهنى المعتمدين من الجمعية المهنية.

٣- **الكفاءة المهنية الشخصية:** تتميز بأنها وسيلة للتعبير عن الذات والتحسين الذاتى من خلال تشويه المعارضة المهنية، هنا نأخذ قدرة المتخصص فى التخطيط للأنشطة المهنية، واتخاذ القرارات المستقلة، ورؤيته للمشكلات.

والأخصائي الاجتماعى هو الشخص المهنى المتخصص فى التعامل مع التلاميذ بقصد مقابلة احتياجاتهم الاجتماعية ومواجهة مشكلاتهم وتعاملهم مع الآخرين والتوافق مع المجتمع

المدرسى المحيط، ويجب أن يكون مزوداً بقدر مرتفع نسبياً من الذكاء العام وبعض القدرات العقلية الخاصة كالقدرة على التخيل والإبداع والقدرة على التحليل والتفسير وإيجاد العلاقات بين الظواهر ليتمكن من تقدير الموقف الذى يتعامل معه بدقة ووضوح ليس هذا فحسب بل يجب أن يكون متسع الأفق غزير المعلومات التى تؤهله للقيام بدوره.

وتتضمن المسئولية المهنية للأخصائي الاجتماعى ست عمليات أساسية تسهم فى الأداء الناجح للدور التربوى الذى يضطلع به فى المدرسة، وهذه العمليات هى: الدراسة – التخطيط – التنفيذ – المتابعة – التسجيل والتقويم ( هلال وقمر، ٢٠٠٨، ٧٢)

ومن هنا تظهر الحاجة إلي ضرورة توافر الكفايات المهنية لدي الأخصائيين الاجتماعيين واكسابهم المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يصقل شخصيتهم المهنية بحيث يكونوا أكثر قدرة علي أداء مسئولياتهم والاسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارستهم المهنية وتجويد الخدمة المهنية التي يقدموها للمستفيدين سواء كانوا أفراد أو جماعات أو أسر أو منظمات أو مجتمعات محلية.

ويتطلب العمل المهني تطبيق مهارات مهنية متعددة تمكن الأخصائي الاجتماعي من تحقيق أهدافه المهنية مع الوحدات التي يتعامل معها في المجالات المختلفة للممارسة لتفعيل الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، لذا يجب تطوير وتحديث الكفايات المهنية لمساعدته علي ممارسة عمله بكفاءة وجودة في الأداء ( ابن سعيد، ٢٠١٤، ٢٦٠)

وهناك العديد من الدراسات والأبحاث السابقة التي أكدت علي ضرورة الاهتمام بالكفايات المهنية ومنها: دراسة (Douglas & Johnson, 1988") والتي هدفت إلي تحديد ما تتطلبه وظيفة الأخصائيين العاملين في المدرسة من كفايات وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية: كفايات الأخصائي تحتاج إلى تحسين فى مجال اتخاذ القرارات, التنظيم, الاتصال اللفظى, الصبر واحتمال الضغوط, والإبداع، أما الكفايات التى بحاجة إلى اهتمام أكبر من قبل الأخصائي هى: إعداد الموازنة والتخطيط طويل المدى وتقويم البرامج وتحسين مناخ المدرسة وعلاقة المدرسة مع المجتمع والنمو المهنى للهيئة التدريسية والإدارية، و دراسة ( رضوان، ١٩٩٦) والتي هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة مديرى المدارس الثانوية للكفايات المهنية فى منطقة شمال الأردن وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ضرورة عقد دورات تدريبية لمديرى المدارس الثانوية لتحسين كفاياتهم المهنية وقدراتهم فى المجالات الآتية: التقويم والمتابعة، وتطوير المنهاج المدرسى والنشاطات المرافقة، وعلاقة المدرسة مع المجتمع المحلى، ودراسة (شوقي، ١٩٩٨) والتي هدفت إلى تحديد الكفايات الواجب توافرها لدى

العاملين مع التلاميذ بالمدرسة الثانوية وإلقاء الضوء على نواحى القصور فى هذه الكفايات وكذلك الإسهام فى تطوير الإشراف الفنى على العاملين فى المجال المدرسى وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد نقص فى البحوث العلمية فى ميدان الكفايات الواجب توافرها لدى العاملين فى المجال المدرسى , وأوصت بضرورة إجراء المزيد من البحوث عن الكفايات المهنية للعاملين بالمدرسة،،ودراسة (فرماوي، ٢٠٠٦) هدفت إلى التعرف على أهمية تنظيم برامج التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين في رفع مستوي الأداء المهاري والمهني للأخصائيين الاجتماعيين وذلك عن طريق تنظيم ورش العمل والندوات والمحاضرات النظرية وغيرها من وأكدت نتائج الدراسة علي ضرورة توفير التطوير المهني عن طريق التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين في كافة مجالات الممارسة المهنية،، ودراسة (Davidson,2009) والتي أشارت إلي حاجة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية لمواجهة الصعوبات المهنية من خلال برامج التعليم المهني بالصورة التي تزيد من الاستفادة من رأس المال البشري المتمثل في الأخصائيين الاجتماعيين بأفضل صورة ممكنة، ودراسة (Knight,2009) والتي أكدت علي أهمية توفير فرص التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين من خلال برامج التدريب التي تؤثر بصورة ايجابية علي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، ودراسة (Quinn,2010) والتي حددت متطلبات تفعيل الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من خلال المهارات الأساسية التي تساعدهم علي الممارسة المهنية بصورة أكثر فاعلية لتحقيق أدوارهم ورفع مستوي أدائهم المهني في ظل التغيرات المجتمعية المستمرة.

ودراسة (الفقي ومحمد،٢٠٢٠) وهدفت الدراسة إلي التعرف علي الكفايات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الارشاد الأسري و تحديد المعوقات التي تحد من كفاءة برامج تنمية الكفايات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وتوصلت نتائج الدراسة إلي وضع مجموعة من المقترحات اللازمة لتطوير الكفايات المهنية اللازمة لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ودراسة (نافع، ٢٠٢١) وهدفت الدراسة إلي التعرف علي مقومات الكفايات المهنية لتفعيل التعليم المهني المستمر للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع أسر الأطفال التوحديين فيما يتصل بالكفايات المعرفية والمهارية والقيمية وتوصلت نتائج الدراسة إلي وضع مجموعة من الأليات لتطوير الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال رعاية أسر الأطفال التوحديين.، ودراسة ( المطيري، ٢٠٢١) والتي هدفت إلي التعرف علي الكفايات المهنية لبرامج الإرشاد والتوجيه الاجتماعى وتحقيق جودة التعليم المدرسى في

المدارس الثانوية بمحافظة الفراونية بدولة الكويت، وتوصلت نتائج الدراسة إلي ضرورة توافر مجموعة من الكفايات المعرفية والمهارية والقيمية لدي القائمين بتنفيذ برامج الارشاد والتوجيه الاجتماعي حتي يمكن تحقيق الأهداف الموضوعة من قبل الادارة المدرسية لضمان جودة التعليم والخدمات المقدمة.

وتطوير التعليم الثانوي وتدريب الكفاءات البشرية وتنمية القدرات والمهارات في شتى المجالات الحيوية يمثل المصدر الحقيقي للثروة البشرية والاقتصادية، وهذه العناية بالتعليم الثانوي وجودته، لا تتحقق إلا من خلال توفر شروط معايير الجودة الشاملة في كافة المجالات والمستويات الخاصة بالتعليم، وجعلها من أهم أولوياتها، فالتقدم العلمي والتكنولوجي مرتبط بجودة التعليم وما يقدمه للفاعلين من خدمات يتطلبها النظام الاجتماعي، لأنه مفتاح الحراك الاجتماعي والتطوير الاقتصادي وتحديث المجتمع واللحاق بركب الدول المتطورة، باعتباره معيارا لتفوق الدول وامتلاك الاقتصاد ورأس المال المادي والبشري، لهذا أصبح لزاما وضع مؤشرات الأداء الأكاديمي الذي من شأنه ربط التعليم الثانوي بالمحيط الاجتماعي والاقتصادي والثقافي. (قريش، وأخرون،٢٠٢١، ١٨٣)

لذا أصبح موضوع الجودة الشاملة وترسيخ معاييرها هاجسًا وطنيًا كبيرًا، فقد أكدت الكثير من المؤتمرات والمنتديات على أهمية جودة التعليم وتحقيقه لأهدافه، هذا إلى جانب الاهتمام بالتقويم الخارجي لهذه المؤسسات والعمل على تطوير هذا النوع مما حدا بالمسئولين عن تطويره بالبحث عن آليات مناسبة لتحسين جودته وزيادة فعاليته واعتبر نظام الجودة الشاملة لبرامج ومؤسسات التعليم الثانوي الذي انبثق عن الجهود التي بذلها المسئولون عن تطوير التعليم بمثابة الخيار الأمثل الذي يضمن إلى حد بعيد التأكد من أن التعليم الثانوي يتجه الوجهة الصحيحة وأن يحقق غاياته تفاعلية واقتدار.

وتحقيق جودة التعليم الثانوي لن يتم إلا من خلال وجود سياسة واضحة ومحددة للجودة الشاملة وكفاءة النظم الإدارية للمؤسسات التعليمية لتحقيق الجودة ونظام للمتابعة والتقويم لتفادي الوقوع في الأخطار ونظم تدريب عالية المستوى للهيئة التعليمية والإدارية لضمان الجودة في المؤسسات التعليمية. ( السقاف، ٢٠٢١، ١٠)

ولتحسين الجودة فى المدارس الثانوية يجب تطبيق منهج للتقييم الذاتى، وتتفق معظم المدراس أن الثقافة التى تتبنى التزام كامل برضا الطلاب من خلال التحسين المستمر والإبتكار هو شرط لمواجهة المنافسة المتزايد بنجاح، وإدارة الجودة الشاملة هى تلك الثقافة التى تدعو إلى الالتزام الكامل لرضا الطلاب من خلال التحسين المستمر فى جميع جوانب الأعمال

المدرسية، والتحسين المستمر فى المدارس يعنى تحديد احتياجات وتوقعات الطلاب بالمدرسة، وإن التحسين المستمر هو واحدة من القيم الأساسية لإدارة الجودة (Abdul,2008,237) ولتحقيق الجودة الشاملة فى العملية التعليمية لابد من تفاعل كافة عناصر العملية التعليمية بشكل إيجابى لتحقيق التوقعات المأمولة، **وهذا يتطلب الجدية فى الأتي:**( سعد ومحمد، ٢٠٠٩، ١٨٦)

١- إختيار قيادة تعليمية فعالة.
٢- توفير بيئة مدرسية آمنة ومنظمة.
٣- إشراك أولياء الأمور فى عملية تدعيم وتقوية الأداء المهنى.
٤- تطبيق معايير المحاسبية بما يسمح بإبراز نقاط الضعف والقوة فى الأداء.
٥- الاهتمام الأكاديمى والعمل للقيادات التربوية والتعليمية لتعزيز كفاءة الأداء المتميز.
٦- تطوير تحسين وتبسيط نظم العمل والاهتمام بإدارة الوقت واستثمار الكفاءة التنظيمية.
٧- الاهتمام بالحوارات التعليمية داخل المدرسة بما يدعم العلاقات الإنسانية بين العاملين فيها والعمل الجماعى وتوفر فرص الإرشاد والتوجيه التربوى على المستوى الاجتماعى والنفسى والعلمى.

**وهناك العديد من الدراسات والأبحاث السابقة التي أكدت علي ضرورة الاهتمام بالجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ومنها:**

دراسة (سالم وآخرون، ٢٠١٨) وهدفت إلى تسليط الضوء على أهمية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم، ودورها في الارتقاء بالمستوى الأكاديمي لكل من الطلاب و أعضاء هيئة التدريس والإداريين، وكذا توفير المناخ التنظيمي الملائم للتطوير وتحقيق التنمية المستدامة، وقد اتضح من نتائج الدراسة أنه يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المؤسسات التي تهدف للربح، كما يمكن تطبيقه على المؤسسات غير الهادفة للربح، ويساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم على زيادة الإنتاجية، تقليل التكاليف، وتحسين جودة مخرجات العملية التعليمية وتمكينها من تحقيق التميز، والارتقاء بمستوى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين ورفع مستويات أدائهم من خلال التحسين المستمر، كما أن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يمكننا من تحقيق أهداف التعليم في رفع المستوى التعليمي لمخرجات مؤسسات التعليم. و دراسة(Vincenzi &Guaglianone,2018) إلى التعرف على تأثير عمليات ضمان الجودة على عمليات التدريس والتعلم من وجهة نظر أصحاب المصلحة الرئيسين: الطلبة والمعلمون والسلطات الأكاديمية. وأجريت الدراسة في ثلاث

مؤسسات خاصة للتعليم العالي في الأرجنتين حددت أنها أدخلت بعض التغيرات التي تركز على الجودة في عملية التعليم. ومن أهم النتائج: أنه تم ملاحظة درجة عالية من تمكين السلطات المؤسسية فيما يتعلق بإدارة التعليم, واهتمام أكبر بتنوع أساليب التدريس, ومع ذلك, تم التوصل إلى أنه مازال من المبكر التأكد من التأثير المباشر لهذه التحولات على نتائج التعلم.، ودراسة (شريفة وآخرون، ٢٠١٩) والتي هدفت إلى إبراز الدور الفعال لخلايا ضمان الجودة في مؤسسات التعليم في تطبيق هذه المعايير، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك تطبيق لبعض المعايير التي نص عليها الدليل الوطني، إلا أن هناك بعض النقائص والعراقيل التي حالت دون تطبيق عدة معايير وصعوبة تقييمها.، ودراسة (الطنوبى، ٢٠٢١) وهدفت إلي التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل، بالتطبيق على العاملين بجامعة كفر الشيخ،، وقد توصلت الباحثة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل، ووجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد إدارة الجودة الشاملة علي جودة حياة العمل.، ودراسة (مسعود، ٢٠٢١) وهدفت إلى تحديد العناصر التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الليبية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة مدفوعة بعدم فهم أعضاء هيئة التدريس لأهمية معايير الجودة والتركيز على الأدوات التعليمية الجامدة المتكررة بدلاً من التركيز على ممارسات التعلم المبتكرة، علاوة على ذلك فإن تعزيز ثقافة الجودة، ودعم التعلم المستمر، والحوافز المادية والمعنوية تلعب أيضًا أدواراً رئيسية في التأثير على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.، أما دراسة (Ibidunni et al,2021) فقد تناولت إدارة الجودة الشاملة ومخرجات البحث لمؤسسات التعليم في نيجيريا. وقد اتضح من نتائج الدراسة أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وتحديداً أدوات وقيم إدارة الجودة الشاملة، وُجد أنها مرتبطة بشكل إيجابي بمخرجات أبحاث مؤسسة التعليم، كما تشير النتائج إلى أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، لا سيما من خلال أدواتها وقيمها ومنهجياتها المختلفة، سيكون مفيدًا لتحسين مخرجات أبحاث مؤسسات التعليم العالي. ودراسة (أحمد وآخرون، ٢٠٢١) وهدفت إلى معرفة أسباب معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم السودانية من خلال التركيز على ثلاثة محاور هي:- مدى إلمام وانتشار ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم وواقع الهيكلة والدعم الإداري والدعم المالي بما يخدم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة فيها.، وتوصلت نتائج الدراسة إلى انه لا يوجد نشر كاف لثقافة الجودة في مؤسسات التعليم السودانية بالصورة المرجوة, كما أن الهيكلة الإدارية والممارسات بهذه المؤسسات لا تخدم

تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبالنسبة للجانب المالي فقد أثبتت الدراسة أنه من أكثر المشاكل التي ذكرت في الدراسة سببا في إعاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعاييرها بهذه المؤسسات.

و الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي تعمل علي مساعدة الطلاب لمواجهة الظروف والاحتياجات المتعددة والمتنوعة والمتغيرة معتمدة في ذلك علي ما في جعبتها من مهارات وأساليب مهنية وعلمية وفنية للإيفاء بالاحتياجات الانسانية للطلاب والعمل علي اكسابهم معارف ومعلومات ومهارات سلوكية سوية تتوافق مع القيم المجتمعية المرغوبة، ومع المعايير التي رسمها المجتمع عامة.( عبد الغني،٢٠١٣، ٢٠٠٦)

و تسعي مهنة الخدمة الاجتماعية مثل باقي المهن للتعامل مع المشكلات والتغيرات التي تواجه الممارسين لها في مجالاتها المختلفة من خلال تطوير مناهجها وأساليبها حتي تصبح قادرة علي التعامل مع مشكلات العملاء المختلفة وتستمر في تقديم خدماتها وتواجه مهنة الخدمة الاجتماعية الأن مجموعة من التحديات التي ترتبط بالتطورات والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تتطلب نوعا من الاهتمام الذي يميز الأخصائيين الاجتماعيين عن غيرهم وهذا الاهتمام يجب أن يركز علي جودة الممارسة للعاملين في هذا المجال من خلال تحسين مستوي تعليمهم بجانبيه الأكاديمي الذي يركز علي الجانب النظري والجانب العملي الذي يركز علي تحويل ذلك إلي ممارسة تؤكد الخبرة والمعرفة والكفاءة وتنمي المهارات والسلوكيات المهنية المطلوبة.

وتأسيساً على ما سبق فقد تحددت مشكلة الدراسة في قضية رئيسية تتمثل في التعرف علي: **الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.**

**ثانياً: أهمية الدراسة:** تتمثل أهمية الدراسة في:

١- الاهتمام المتزايد من قبل الدولة بقضية التعليم وجعلها قضية محورية فى النسق التنموى العام لتطوير التعليم حتى أصبحت هدف قومى للمجتمع.

٢- تزايد اهتمام المدارس الثانوية بالأنشطة المعاصرة أكثر من الماضى جعل من الأهمية الاهتمام بزيادة معارف وخبرات ومهارات كل العاملين بالمدرسة ومنهم أخصائيين خدمة الفرد.

٣- أن هناك ضرورة ملحة لقيام وزارة التربية والتعليم بصياغة وتبنى أدوار جديدة لجميع العاملين بالمجتمع المدرسى فى إطار التغيرات المعاصرة ومنهم أخصائيين خدمة الفرد.

٤- أن التعليم أصبح قضية دولة ومجتمع وحكومة ولا يخص جهة بعينها فقط، كما يجب التأكيد علي أهمية تحقيق التكامل بين الوظيفة التربوية والتعليمية والوظيفة الاجتماعية لنشر رسالة المدرسة الحديثة في المجتمع.

٥- أن إصلاح التعليم وتطويره لن يتحقق إلا بإعادة تأهيل الموارد البشرية ومنهم أخصائيين خدمة الفرد، ورفع معدلات الإنفاق على التعليم والتدريب.

٦- قد تساهم الدراسة فى إفادة المسئولين عن صنع واتخاذ القرار فى النهوض بالتعليم وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

٧- الجودة الشاملة عملية تستهدف إضافة معارف وتنمية مهارات وقيم مهنية لدى أخصائيين خدمة الفرد، مما ينعكس إيجابياً علي فاعلية الخدمات الاجتماعية المقدمة للطلاب بالمدارس الثانوية.

٨- تساهم الجودة الشاملة في تحسين الأداء المهني لأخصائيين خدمة الفرد، والأداء التنظيمي لمؤسسات التعليم الثانوي العام بما يزيد من فاعليتها.

٩- التركيز علي أخصائيين خدمة الفرد بإعتبارهم المنوط بهم البحث عن حلول غير تقليدية داخل البيئة المدرسية بما يساعد علي رفع معدل كفائتهم وأدائهم المهني في العمل مع أنساق العملاء المختلفة.

١٠-ما يمكن أن تسهم به هذه الدراسة من فائدة نظرية وعلمية للمهنة بصفة عامة ولتخصص خدمة الفرد بصفة خاصة فيما يتضح من الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

**ثالثاً: أهداف الدراسة:** تسعي الدراسة الي تحقيق الأهداف التالية:

١- تحديد الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات **التعليمية من خلال:**

أ- التعرف علي الكفايات المعرفية لأخصائي خدمة الفرد.

ب- التعرف علي الكفايات المهارية لأخصائي خدمة الفرد.

ج- التعرف علي الكفايات القيمية لأخصائي خدمة الفرد.

**٢- تحديد معوقات توفير الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية من خلال:**

أ- التعرف علي المعوقات التي ترجع لأخصائي خدمة الفرد في المدرسة.

ب- التعرف علي المعوقات التي ترجع إلي المدرسة.

ج- التعرف علي المعوقات التي ترجع إلي المجتمع المحلي.

٣- التعرف علي المهام الأساسية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

٤- التوصل إلى مجموعة من المقترحات لدعم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية من خلال:

أ- التعرف علي المقترحات الخاصة بأخصائيين خدمة الفرد في المدرسة.

ب- التعرف علي المقترحات الخاصة بالمدرسة.

ج- التعرف علي المقترحات الخاصة بالمجتمع المحلي.

**رابعاً: تساؤلات الدراسة:** تتمثل تساؤلات الدراسة في:-

**التساؤل الرئيسي الأول:** ما الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟ **ويتفرع منه:**

١- ما الكفايات المعرفية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية؟

٢- ما الكفايات المهارية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية؟

٣- ما الكفايات القيمية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**التساؤل الرئيسي الثاني:** ما معوقات توفير الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟ **ويتفرع منه:**

١- ما المعوقات التي ترجع لأخصائي خدمة الفرد في المدرسة وتعوق الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

٢- ما المعوقات التي ترجع إلي المدرسة وتعوق الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

٣- ما المعوقات التي ترجع إلي المجتمع المحلي وتعوق الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**التساؤل الرئيسي الثالث:** ما دور أخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**التساؤل الرئيسي الرابع:** ما المقترحات التى تدعم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟ **ويتفرع منه:**

١- ما المقترحات الخاصة بأخصائيين خدمة الفرد في المدرسة وتدعم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

٢- ما المقترحات الخاصة بالمدرسة و تدعم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

٣- ما المقترحات الخاصة بالمجتمع المحلي و تدعم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**خامساً: مفاهيم الدراسة:** اعتمدت الباحثة فى دراستها الراهنة على مجموعة من المفاهيم الأساسية وهى:

١- مفهوم الكفايات المهنية.

٢- مفهوم الجودة الشاملة.

٣- مفهوم أخصائي خدمة الفرد.

**(١) مفهوم الكفايات المهنية:**

**تعرف الكفاية لغوياً بأنها:** ما يكفى ويغنى عن غيره وهي جمع أكفاء، مقدره: هو ذو كفاية فى عمله، أما كفاءة: "شهادة الكفاية المهنية"، كفاية: ما يلزم بالضبط، على قدر الحاجة، إلى حد يفى بالغرض ويغنى عن غيره ( المنجد، ٢٠٠١، ١٢٤١)

وعرفت فى قاموس أكسفورد الكفاية "اسم" Sufficiency: كمية كافية، مصدر كافية، وجاء منها الفعل Sufficient قدر كافى، كافى بقوة، كافى، بقدر كافى، وجاء منها Suffice كافٍ: كونه كافى بقدر كافى (Oxford Dictionary, 2003,.831).

وجاءت الكفاية بمعنى كفاءة Competence وهو مصطلح يعنى القدرة على تحقيق الاحتياجات الوظيفية أما فى مجال العلوم الاجتماعية فيعنى المصطلح المتطلبات الوظيفية والتى تشمل التعليم، الخبرة، اختيار الاختبارات، الحصول على الدرجة العلمية وذلك للممارسة المهنية وتحقيق أهداف وأغراض وقيم المهنة (درويش، ١٩٩٨، ٣٠).

ويقصد بالكفاية Competence أنها: المهارة أو القدرة على تحسين الأداء من خلال الخبرة أو التدريب، أى المهارات المرتبطة بالقدرة الفنية أو المهنية مع أداء الوظيفة، وقد يمتد هذا المعنى ليشمل الصفات والقدرات الفطرية أو مواطن القوة الشخصية لدى الفرد( سعد، ومحمد، ٢٠٠٩، ١٧٥).

ويدل مصطلح الكفاية Efficiency فى معناه العام على فعالية الأداء أو القوة الكافية الفعالة التى يؤدى بها أمر ما للمستوى الذى يحقق له الفاعلية فى العمل والكفاية فيه ( مدكور، ١٩٧٥، ٤٨٤).

وعرفت أيضاً الكفاية Sufficiency على أنها (مقدرة أو طاقة، اكتفاء، وفاء، ومنها Sufficient كفى، كاف، واف بالغرض) ( قاموس الياس العصري، ٢٠٠٩، ٧٤).

والكفايات الأدائية: هى القدرة على شئ بكفاءة ومستوى معين من الأداء ( شحاته، والنجار، ٢٠٠٣، ٢٤٦)

ويمكن الإشارة للكفاية المهنية على أنها: عملية تتضمن مجموعة من الأنشطة والخبرات التعليمية وهى تهدف إلى زيادة معرفة المهنين وتعميق اتجاهاتهم المهنية وزيادة مهاراتهم وتنمية قدراتهم على العمل مع الناس (شكري، ١٩٩٠، ١٦٥).

**ويمكن تعريف الكفايات المهنية لأخصائيين خدمة الفرد إجرائياً فى هذه الدراسة على أنها:**

(مجموعة المعارف والمهارات والقيم اللازمة لتمكين أخصائيين خدمة الفرد ا العاملين بالمؤسسات التعليمية من من أداء مهامهم ومسئولياتهم بأفضل صورة ممكنة وبما يؤدي إلي تهيئة مناخ اجتماعي ونفسي يسهم في تحرير الطاقات الذاتية للطلاب ويمكنهم من اتمام عملية التحصيل وتحسين أدائهم الاجتماعي بشكل أفضل ويحقق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية وتشمل: الكفايات المعرفية والكفايات المهارية للأخصائيين الاجتماعيين، الكفايات القيمية).

**(٢) مفهوم الجودة:**

**الجودة لغة:** الجودة فى اللغة من فعل جاد جودة , وجوده: صار جيداً , يقال جاد المتاع وجاد العمل فهو جيد , وجمعه جياد وجيائد , وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل , فهو مجواد على صيغة المبالغة , ويقال: أجاد الشئ أى صيره جيداً , وتجود الشئ: أى تخير وطلب أن يكون جيداً ( معجم اللغة العربية، ١٤٦،٢٠٠٧).

وتعرف الجودة بأنها: هى مجموعة من المفاهيم والاستراتيجيات والأدوات والمعتقدات والممارسات التى تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات وتقليل الخسائر وخفض التكاليف ( أحمد،٢٠٠٣، ٢٧).

تعرف الجودة على أنها المقاييس التي تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها. ( درويش، ١٩٩٨، ١٢٣)

وتعرف الجودة في الخدمة الاجتماعية بأنها الممارسات المتميزة بالمستويات العالية والمقننة قياسيا للعملية التعليمية بما تحتويه من مكونات وأليات وما تلتزم به من موجهات تحقق الأهداف المرغوبة من تعليم الخدمة الاجتماعية من تكوين واعداد خريجيين قادرين علي استخدام وتوظيف معارفهم ومهاراتهم بما يتمشي مع متطلبات ومتغيرات وحدات العمل المختلفة والمجالات التي يتطلبها المجتمع. (الزبير، ٢٠٠٩، ١٤٢٠)

وتعرف بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين بأنها مقاييس ضمان كفاءة الخدمة وتتحدد في: التخرج من مدارس الخدمة الاجتماعية المعتمدة والعمل بإشراف فني متوافر ونظام الامتحانات والتعليم المستمر واحترام الميثاق الأخلاقي وتقييم العمل وتوقيع العقاب على المستحق، ويمكن أن تتضمن الضمانات وضع نظام لتقييم عمل الأخصائي الاجتماعي نفسه من ناحية تناول حالة العميل وتحديد الأهداف وأسلوب التدخل. ( قاسم وفرماوي، ٢٠٠٦، ٣٦٠١)

- **مفهوم الجودة الشاملة:**

من بين المفاهيم الأكثر انتشارا الأن لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات مفهوم الجودة الشاملة، ويشير هذا المفهوم بشكل مجمل إلي مجموعة المعايير والاجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلي تحقيق أقصي درجة من الأهداف الموضوعة للمؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقا للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنين. ( طعيمة وأخرون، ٢٠٠٨، ١٢)

وتعرف الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارة ابتكارية وطريقة جديدة للتفكير تبحث في ارضاء بل واسعاد العميل عند اشباع احتياجاته من سلع وخدمات وتحقيق التحسين المستمر في كافة العمليات بالمنظمة وتدعيم علاقة طيبة بين العملاء والعاملين والولاء المتبادل بينهما، كما تعرف بأنها مجموعة من المبادئ التي تهدف إلي التحسين المستمر من خلال تطوير الأساليب الادارية والأدوات الفنية والأساليب الكمية بالمنظمة مع العمل علي بناء وتدعيم مناخ ايجابي للعلاقات بين العاملين بينهم وبين العملاء. ( أبو النصر، ٢٠١٥، ٥٥)

وتعرف الجودة الشاملة علي أنها فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر وهي أساليب كمية بالإضافة إلي الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة وكذلك الخدمات بحيث أن كافة العمليات داخل المنظمة تسعي لأن تحقق اشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمرتقبين. ( همام، ٢٠١٥، ٢٣٠)

وهي "فلسفة إدارية تشمل كل أنشطة المنظمة، التي من خلالها يتم الإيفاء باحتياجات وتوقعات الزبائن فضلا عن تحقيق أهداف المنظمة وبأقل كلفة ممكنة من خلال الاستغلال

الكفوء لطاقات العاملين في المنظمة بهدف تحقيق التحسين المستمر.( Litinskaya. S, 2016, 14)

كما أنها "فلسفة وممارسة الإدارة التي تهدف إلى تحقيق رضا الزبون من خلال مشاركة الأفراد تحت قيادة متناسقة من اجل تحقيق التحسين المستمر. ( Yeung, Ka–,2007,35) وتعرف الجودة الشاملة بأنها تنفيذ العمل المطلوب علي الوجه الصحيح وفي الوقت الصحيح ومن أول مرة سعياً لتحقيق احتياجات العملاء والجودة الشاملة فلسفة كاملة أو نظرية جديدة، تركز علي فكرة التحسين المستمر بشكل متلازم في المدخلات والمخرجات والعمليات حيث تركز علي الإنسان كقيمة كبري للمؤسسة ينبغي الإيمان بقدرته وطاقته.( سليم، ٢٠١١، ٤٩) وتقوم الجودة الشاملة علي فلسفة تتلخص في تنفيذ العمل المطلوب على الوجه الصحيح وفي الوقت المحدد فهى تسعى دائماً إلى التحسين المستمر من أجل تحقيق احتياجات المستفيدين وصولاً إلى درجة الإرضاء لذا استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الباحثين في تطوير وتحسين الأداء في مختلف المنظمات الإنسانية (محمود، ٢٠٠٧، ٧١)

**– الجودة الشاملة فى التعليم:**

**تعرف الجودة الشاملة في التعليم علي أنها:** مجموعة من الخصائص أو السمات التى تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما فى ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التى تؤدى إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع ( الهنيدي، ٢٠٠٨، ١٦).

**كما تعرف الجودة الشاملة لتحسين التعليم بأنها:** هى القدرة على التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة وفق نظم محددة موثقة تقود إلى تحقيق رسالة المؤسسة التعليمية فى بناء الإنسان من خلال تقديم الخدمة التعليمية المميزة وأنشطة بناء الشخصية المتوازنة ( عودة، ٢٠٠٨، ٥٧٥٣).

**كما تعرف بأنها يعرفها يحيى درويش بأنها:** المقاييس التى تتخذها مؤسسة ما للتأكد من أن منتجاتها أو الخدمات التى تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقدرة لها ( درويش، ٢٠٠٨، ١٣٣).

**وتشير الجودة الشاملة فى المجال التربوى إلى:** مجموعة من المعايير والإجراءات التى يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر فى المنتج التعليمى , وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة فى الخدمة التعليمية والأنشطة التى تحقق من خلالها تلك المواصفات ,

والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية ( حمزة، ٢٠٠٦، ١٢).

**ويمكن تعريف الجودة الشاملة إجرائياً فى هذه الدراسة بأنها:** (تحقيق أهداف البرامج التعليمية فى طلاب المدارس الثانوية العامة بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية، و تحسين النظام التعليمى بجميع مكوناته: المدخلات والعمليات والمخرجات، أي مطابقة مخرجات النظام التعليمى مع المعايير والمواصفات المحددة مسبقاً وتتيح الفرصة لدعم المشاركة المجتمعية في تحسين الوظيفة التعليمية ونشر رسالة المدرسة الحديثة في المجتمع).

**(٣) – مفهوم أخصائي خدمة الفرد:**

يعرف بأنه هو الشخص المهني الذي يعد في المعاهد والكليات المتخصصة لممارسة الطرق والأساليب المختلفة للخدمة الإجتماعية في مجالاتها المتعددة للعمل مع الأفراد.( عوض، ٢٠٠٨، ٢٥٤)

وأخصائي خدمة الفرد هو" الشخص الذي تم إعداده بشكل مهني مناسب لأداء دوره لأنه الواجهة الرئيسية للمهنة وهو الذي يتحمل مسؤلية ازدهارها وتطورها.(ادريس وأخرون، ٢٠٢٠، ١١٨)

ويعرف أخصائي خدمة الفرد بأنه " الشخص المعد إعداداً مهنياً كافيا لممارسة الخدمة الاجتماعية في المؤسسة، والذي يتصف بالقدرة علي تكوين علاقات والتأثير في الآخرين ودقة الملاحظة، وحسن الخلق، والإتزان الانفعالى، والتسامح، وإنكار الذات، واحترام وتقدير الآخرين. ( زيدان، ٢٠٠١، ٢١٢ )

**وتأسيساً على ما سبق يمكن للباحثة أن تضع تعريفاً إجرائياً لأخصائي خدمة الفرد في هذه الدراسة على أنه:** هو الشخص الذي تتوافر فيه الصفات التي تجعله قادرا علي إنجاز المسئوليات التي يتطلبها دوره المهني بنجاح، وذلك يتطلب أن يتوافر لديه الإستعداد الشخصي والإعداد المهني بما يساهم في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

**سادساً: الاجراءات المنهجية للدراسة:**

**(١) نوع الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة إلى نوعية (الدراسات الوصفية التحليلية)، وقد استخدمت الباحثة الدراسة الوصفية لأنها تهتم بتقدير خصائص ظاهرة معينة موجودة وقائمة فعلا فى الواقع، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها ثم إصدار التعميمات بشأن هذه الظاهرة، وهي من أنسب الدراسات ملائمة لموضوع الدراسة الحالية

والتي تهدف إلى تحديد الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

**(٢) منهج الدراسة:** استخدمت الباحثة منهج المسح الأجتماعى تمشياً مع نوع الدراسة وأهدافها،لأنه يعتبر أحد المناهج الرئيسية التى تستخدم فى البحوث الوصفية، وتعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الأجتماعى بالعينة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المدارس الثانوية العامة بمدينة ومركز المنصورة بمحافظة الدقهلية.

**(٣) أدوات الدراسة:** استخدمت الباحثة في الدراسة الحالية استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات من الأخصائيين الاجتماعيين في مجتمع البحث حول الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية. ( من اعداد الباحثة ) وقد اعتمدت الباحثة في تصميم الاستبيان على الخطوات التالية:-

أ-الاطلاع على ما توفر من مختلف الكتابات النظرية المرتبطة بالجودة الشاملة في المجال التعليمي، والكفايات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، وذلك لتحديد أهم الأبعاد الرئيسية للإستبيان، كما تم الاطلاع على بعض الإستبيانات التي تناولت الجودة الشاملة في المجال التعليمي واحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين المعرفية والمهارية والقيمية من جوانبها المختلفة لاستخلاص بعض العبارات التي يمكن الإعتماد عليها في اعداد استبيان هذه الدراسة.

ب- **قامت الباحثة بتحديد أبعاد الإستبيان في البيانات الأولية بالإضافة إلي أربعة أبعاد أساسية هي:** بعد الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ويشمل الكفايات المعرفية. الكفايات المهارية. الكفايات القيمية.، و بعد المعوقات التي تواجه أخصائي خدمة الفرد في ممارسة دوره في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ويشمل المعوقات الراجعة لأخصائيين خدمة الفرد بالمدرسة، والمعوقات الراجعة للمدرسة، والمعوقات الراجعة للمجتمع المحلي، وبعد دور أخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية، وبعد المقترحات التى تدعم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ويشمل المقترحات الراجعة للأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة، و المقترحات الراجعة للمدرسة، و المقترحات الراجعة للمجتمع المحلي.

ج-قامت الباحثة بعرض الاستبيان في صورته المبدئية على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وكليات الآداب قسم الاجتماع لتحكيم الاستبيان من حيث سلامة صياغة العبارات، وكذلك ارتباطها بالمضمون، وفي ضوء ذلك تم

تعديل الاستبيان بإضافة بعض العبارات وحذف بعض العبارات التي لم تحصل على نسبة اتفاق أقل من ٩٠%، وبذلك أصبح عدد عبارات الإستمارة (٩٠) عبارة موزعة على (١١) محور.

د- قامت الباحثة بعد ذلك بصياغة الاستبيان في صورته النهائية ووضع الاستجابات الخاصة بكل بعد ووضع الأوزان للعبارات، وقد اعتمدت الباحثة على التدرج الثلاثي (نعم- إلى حد ما- لا)، ويتم حساب درجة الأبعاد الفرعية للاستبيان وجمعها وتحددت أوزان الاستبيان في (نعم=٣، إلى حد ما =٢، لا=١) للعبارات الإيجابية، (نعم=١، إلى حد ما =٢، لا=٣) للعبارات السلبية وتشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية، وفيما يلي توضيح لمستويات الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية:- من صفر إلى ٩٠ درجة (الكفايات منخفضة)، و من ٩١ إلى ١٨٠ درجة (الكفايات متوسطة)، ومن ١٨١ إلى ٢٧٠ درجة (الكفايات مرتفعة)

هـ- قامت الباحثة بحساب صدق وثبات الاستبيان وقد اعتمدت الباحث لحساب ثبات الاستبيان على طريقة إعادة الاختبار بتطبيق الاستبيان على عينة قدرها (١٠)أخصائيين اجتماعيين من غير عينة الدراسة وتنطبق عليهم نفس الخصائص ويتم إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى عليهم بفارق زمني (١٥) يوماً وفق المعادلة التالية. (أبو حطب وآخرون، ٢٠٠٣م، ٧٩)

$$ر = \frac{(ن\ مج\ س\ ص) - (مج\ س \times مج\ ص)}{(ن\ مج\ س^{٢}) - (مج\ س)^{٢} \times (ن\ مج\ ص^{٢}) - (مج\ ص)^{٢}}$$

حيث يدل الرمز (ر) على معامل الارتباط (الثبات) , ويدل الرمز (ن) على عدد أفراد العينة البالغ (١٠) أفراد , ويدل الرمز (س) على درجات التطبيق الأول , فى حين يدل الرمز (ص) على درجات التطبيق الثانى.

**جدول رقم (١) يوضح معامل ثبات وصدق استبيان الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية**

| الأبعاد | معامل الثبات | معامل الصدق | الدلالة الاحصائية |
|---|---|---|---|
| البعد الأول: الكفايات | ٠,٨٨ | ٠,٩٤ | دال عند مستوى ٠,٠١ |
| البعد الثاني: المعوقات | ٠,٧٩ | ٠,٨٩ | |
| البعد الثالث: دور أخصائي خدمة الفرد | ٠,٨٢ | ٠,٩١ | |
| البعد الرابع: المقترحات | ٠,٩٢ | ٠,٩٦ | |
| المقياس ككل | ٠,٨٥ | ٠,٩٣ | |

ويتضح من بيانات جدول رقم (١) أن قيمة معامل الارتباط مقبولة ودالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان وصلاحيته للتطبيق وكانت درجة ثبات الاستبيان ٠,٨٥ ودالة عند مستوى ٠,٠١

**(٣) مجالات الدراسة:**

أ- **المجال المكاني:**- وقع اختيار الباحثة على مدارس الثانوي العام بمدينة ومركز المنصورة بمحافظة الدقهلية. وذلك للأسباب التالية:

- موافقة مديرية التربية والتعليم بالدقهلية علي اجراء الدراسة بالمدارس.
- تربط الباحثة علاقة طيبة مع العاملين بالمدارس بحكم اشرافها علي التدريب الميداني للطلاب بهذه المدارس.
- قرب هذه المدارس من محل إقامة الباحثة مما يسهل لها التواصل مع عينة الدراسة وجمع البيانات.

**ب-المجال البشري:** يتمثل في عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مدارس الثانوي العام بمدينة ومركز المنصورة بمحافظة الدقهلية وبلغ وعددهم (٦٥) أخصائي اجتماعي موزعين علي النحو التالي:-

**جدول رقم (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة علي مدارس الثانوي العام بمدينة ومركز المنصورة بمحافظة الدقهلية**

| اسم المدرسة | عدد الاخصائيين | اسم المدرسة | عدد الاخصائيين |
|---|---|---|---|
| مدرسة الثانوية العسكرية بنين بالمنصورة. | ٥ | مدرسة المنصورة الثانوية بنات بالمختلط | ٤ |
| مدرسة الملك الكامل الثانوية بنين بجديلة | ٤ | مدرسة السيدة عائشة الثانوية بنات | ٤ |
| مدرسة أحمد حسن الزيات الثانوية بنين | ٤ | مدرسة الشناوي الثانوية بنات بطناح | ٤ |
| مدرسة طناح الثانوية بنين | ٤ | مدرسة شها الثانوية المشتركة. | ٤ |
| مدرسة طه حسين الثانوية بنات | ٤ | مدرسة شاوة الثانوية المشتركة. | ٤ |
| مدرسة محمد رشاد الثانوية بنات بالمنصورة. | ٤ | مدرسة سندوب الثانوية بنات. | ٤ |
| مدرسة أم المؤمنين الثانوية بنات بالمنصورة. | ٤ | مدرسة جيهان السادات الثانوية بنات بالشناوي | ٤ |
| مدرسة السلام الثانوية المشتركة بالمنصورة | ٤ | مدرسة شهداء بداوي الثانوية المشتركة | ٤ |
| المجموع | ٣٣ | المجموع | ٣٢ |

ج- **المجال الزمني:** تحدد المجال الزمني للدراسة بفترة إجراء الدراسة والذي استغرق الفترة من ٢٠٢٤/٨/١٥ وحتى ٢٠٢٤/١٢/١٥م.

**(٤) المعاملات الإحصائية:** استخدم الباحث المعاملات الإحصائية التالية:

أ- معامل ارتباط بيرسون.

ب- المتوسط الحسابي.

ج-الأوزان المرجحة.

ء- الإنحراف المعياري.

وذلك من خلال البرنامج الإحصائي S.P.S.S.

**سابعاً: عرض نتائج الدراسة الميدانية:-**

**١- خصائص مجتمع البحث**

**جدول رقم (٣) يوضح توزيع أخصائيين خدمة الفرد عينة البحث وفقاً للنوع**

| م | البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| أ | ذكر | ٣٦ | %٥٥,٤ |
| ب | أنثى | ٢٩ | %٤٤,٦ |
| **المجموع** | | ٦٥ | %١٠٠ |

يتضح من خلال الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع يتضح أن: النسبة الأعلى جاءت من الذكور ونسبتهم (٥٥,٤%) بواقع (٣٦) مفردة من إجمالى عينة الدراسة البالغة (٦٥) مفردة بينما جاءت نسبة الإناث (٤٤,٦% ) بواقع (٢٩) مفردة.

وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Linda,1995) من ضرورة الحفاظ على كافة الطاقات والمواهب الموجودة داخل المجتمع لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف المدارس الثانوية في ضوء معايير الجودة الشاملة.

**جدول رقم (٤) يوضح توزيع أخصائيين خدمة الفرد عينة الدراسة وفقاً للسن**

| م | البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| أ | أقل من ٣٠ سنة | ١١ | %١٦,٩ |
| ب | من ٣٠ – أقل من ٤٠ سنة | ٢٤ | %٣٦,٩ |
| ج | من ٤٠ – أقل من ٥٠ سنة | ٢٠ | %٣٠,٨ |
| د | ٥٠ سنة فأكثر | ١٠ | %١٥,٤ |
| المجموع | | ٦٥ | %١٠٠ |

يتضح من خلال الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية يتضح أن: معظم مفردات العينة من الفئة العمرية (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٣٦,٩ %) بواقع (٢٤) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة يليها نسبة من هم فى المرحلة العمرية (من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٣٠,٨ %) بواقع (٢٠) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة , يليها فى المرتبة الثالثة من هم فى المرحلة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (١٦,٩ %) بواقع (١١) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة, بينما جاءت أقل نسبة فى المرحلة العمرية (من ٥٠ سنة لأقل من ٦٠ سنة) بنسبة (١٥,٤ %) بواقع (١٠) مفردات من إجمالى حجم عينة الدراسة البالغ (٦٥) مفردة.

ونستنتج من ذلك أن النسبة الغالبة وفقاً للسن هى المرحلة العمرية (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) , وهى فئة تمتلك الخبرة الكافية بجانب أنها تمتلك القدرة على إدارة العمل بالمدارس الثانوية وذلك بعكس الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) والتى تمتلك القوة والحركة فقط دون امتلاك الخبرة الكافية أو الفئة العمرية (من ٥٠ سنة لأقل من ٦٠ سنة) والتى تمتلك الخبرة دون القدرة على الحركة، وتعكس هذه البيانات أن معظم مفردات العينة يتمتعون بحالة صحية جيدة تمكنهم من تحمل العمل بالمدارس الثانوية وتعزز من قدرة المدرسة على مواجهة أى مشكلات وهذا يتفق مع أهداف ومعايير الجودة الشاملة.

**جدول رقم (٥) يوضح توزيع أخصائيين خدمة الفرد وفقا للمؤهل الدراسى**

| م | البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| أ | بكالوريوس خدمة اجتماعية | ٣٠ | %٤٦ |
| ب | ليسانس آداب اجتماع | ٢٠ | %٣١ |
| ج | دراسات عليا | ١٥ | %٢٣ |
| المجموع | | ٦٥ | %١٠٠ |

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق أنه جاء في الترتيب الأول المبحوثين الحاصلين على درجة بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة (٤٦%) بواقع (٣٠) مفردة وهذا مؤشر جيد يدل على أن غالبية عينة الدراسة لديهم دراية بطبيعة العمل في هذا المجال وما يتطلبه من معارف وخبرات ومهارات وجاء فى الترتيب الثانى الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على ليسانس آداب اجتماع بنسبة (٣١%) بواقع (٢٠) يليها فى الترتيب الثالث الحاصلين على دراسات عليا بنسبة (٢٣%) بواقع (١٥) مفردات, وهذا يشير إلى أن غالبية العاملين فى هذا المجال من الحاصلين على تخصص فى الخدمة الاجتماعية ويرجع ذلك إلى أن طبيعة الدراسة فى مجال الخدمة الاجتماعية تحتوى على مقررات دراسية كثيرة ترتبط بالمجال التعليمي مما يوفر لهؤلاء الأخصائيين بعض الخبرة عند العمل فى هذا المجال عن غيرهم من المؤهلات الأخرى.

**جدول رقم (٦) يوضح توزيع أخصائيين خدمة الفرد طبقا لعدد سنوات الخبرة**

| م | البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| أ | أقل من ٥ سنوات | ٨ | %١٢ |
| ب | من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات | ٢٥ | %٣٨,٥ |
| ج | من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة | ٢٠ | %٣١ |
| د | أكثر من ١٥ سنة | ١٢ | %١٨,٥ |
| المجموع | | ٦٥ | %١٠٠ |

يتضح من خلال بيانات الجدول السابقة أنه جاء في الترتيب الأول نسبة (٣٨,٥%) بواقع (٢٥) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين فى المجال التعليمي بمحافظة الدقهلية كانت سنوات خبراتهم (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات ) فى هذا المجال يليها نسبة (٣١%)

بواقع (٢٠) مفردة خبراتهم (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة ) يلها نسبة (١٨,٥%) بواقع (١٢) مفردات خبراتهم (أكثر من ١٥ سنة). يلها نسبة (١٢%) بواقع (٨) مفردات خبراتهم (أقل من ٥ سنوات). مما يتطلب ضرورة العمل على عقد دورات تدريبية مستمرة لهؤلاء الأخصائيين لإكسابهم المعارف والمهارات اللازمة للعمل فى المجال التعليمي.

وتشير هذه البيانت إلى أن غالبية عينة الدراسة يتمتعون قدر كبير من الخبرة يساعدهم في أداء عملهم وتقديم الإرشاد والتوجيه الاجتماعي اللازم للطلاب وفق معايير الجودة الشاملة.

**جدول رقم (٧) يوضح حصول أخصائيين خدمة الفرد على دورات تدريبية**

| م | البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| أ | نعم | ٤١ | %٦٣ |
| ب | لا | ٢٤ | %٣٧ |
| | المجموع | ٦٥ | %١٠٠ |

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للحصول علي دورات تدريبية يتضح أنه جاء فى المرتبة الأولى نعم بنسبة (٦٣,١ %) بواقع (٤١) مفردة, يليها فى المرتبة الثانية لا بنسبة (٣٦,٩ %) بواقع (٢٤) مفردة, من اجمالي حجم عينة الدراسة البالغ (٦٥) مفردة أنه جاء في الترتيب الأول نسبة (٦٤%) بواقع (٣٢) مفردة قد حصلوا على دورات تدريبية فى هذا المجال و يليها نسبة (٣٦%) بواقع (١٨) مفردة لم يحصلوا على دورات تدريبية.

وتعكس هذه البيانات التنوع في الحصول علي الدورات التدريبية حيث تؤكد البيانات ارتفاع نسبة الحاصلين علي الدورات التدريبية مما يساعدهم في التعرف علي كل ما هو جديد في مجال الارشاد والتوجيه الاجتماعي ويساعدهم في التعامل مع الطلاب وفقاً لمعايير الجودة الشاملة في التعليم مما يساعد فى سرعة إنجاز العمل وتحقيق الأهداف المنشودة.

**جدول رقم (٨) يوضح توزيع أخصائيين خدمة الفرد طبقا للحالة الاجتماعية**

| م | البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| أ | أعزب | ٨ | %١٢,٣ |
| ب | متزوج | ٤٠ | %٦١,٥ |
| ج | أرمل | ١٢ | %١٨,٥ |
| د | مطلق | ٥ | %٧,٧ |
| | المجموع | ٦٥ | %١٠٠ |

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية يتضح أن غالبية مفردات العينة من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (٦١,٥%) بواقع (٤٠) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة , يليها فى الترتيب الثانى (أرمل) بنسبة (١٨,٥ %) بواقع (١٢) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة , ويليها فى الترتيب الثالث (أعزب) بنسبة

(١٢,٣ %) بواقع (٨) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة , وفى الترتيب الرابع والأخير (مطلق) بنسبة (٧,٧ %) بواقع (٥) مفردات من إجمالى حجم عينة الدراسة البالغة (٦٥) مفردة.

وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية عينة الدراسة يتمتعون بنوع من الاستقرار الاجتماعى مما يساعد على انتظامهم فى العمل داخل المدرسة الثانوية ويساعدهم على اكتساب المزيد من الخبرة والمهارة ويساهم فى زيادة معدلات تقديم الإرشاد والتوجيه الاجتماعي للطلاب ويساهم في تحقيق التنمية المستدامة التى تسعى الدولة إلي تحقيقها في ضوء معايير الجودة الشاملة.

**جدول رقم (٩) يوضح توزيع أخصائيين خدمة الفرد وفقاً لمحل الإقامة**

| م | البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| أ | ريف | ٢٤ | %٣٦,٩ |
| ب | حضر | ٤١ | %٦٣,١ |
| | المجموع | ٦٥ | %١٠٠ |

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمحل الإقامة يتضح أن غالبية عينة الدراسة بنسبة (٦٣,١ %) بواقع (٤١) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة يقيمون فى الحضر ويليها نسبة (٣٦,٩ %) بواقع (٢١) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة يقيمون فى الريف وقد يرجع ذلك إلى أن غالبية المدارس الثانوية تقع فى داخل المدن مما يترتب عليه سكن الأخصائيين داخل هذه المدن حتى يتوفر لهم السهولة فى الذهاب إلى عملهم، بالإضافة إلى أن غالبية المؤسسات الثقافية والتعليمية والاقتصادية تتوافر داخل المدن مما يوفر فرص عمل أفضل ودخل أفضل بعكس الإقامة في الريف.

**النتائج المرتبطة بالتساؤل الأول:**

**ما الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟**

**جدول رقم (١٠) يوضح الكفايات المعرفية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( ن = ٦٥ )**

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | لـدي معرفـة بقواعـد ونظـم ومفـاهيم الجـودة فـي المجـال المدرسي | ١٩ | ٣٤ | ١٢ | ١٣٧ | ٢,١١ | ٠,٦٨٧ | ٦ |
| ٢ | أدرك محـددات عملـي ضـمن فريق الجودة بالمدرسة | ٤٠ | ٢١ | ٤ | ١٦٦ | ٢,٥٥ | ٠,٦١٣ | ٢ |
| ٣ | أدرك العـادات السـائدة فـي المجال المدرسي | ٢٧ | ١٣ | ٣٥ | ١٣٢ | ٢,٠٣ | ٠,٩٠١ | ٨ |
| ٤ | أعـرف خصـائص وسـمات المرحلة العمرية للطلاب | ٤٦ | ١٥ | ٤ | ١٧٢ | ٢,٦٥ | ٠,٥٩٨ | ١ |

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| | | | | | | | | |
| ٥ | أنمـي معـارفي الذاتيـة عـن التطـورات الحديثـة فـي مجـال عملـي طبقاً لنظـام الجـودة فـي المدرسة | ٢٣ | ١٨ | ١٤ | ١٣٩ | ٢,١٤ | ٠,٧٤٧ | ٥ |
| ٦ | أطلع علـي القرارات والقوانين الخاصـة بنظـام الجـودة فـي المدرسة | ٢٢ | ٢٨ | ١٥ | ١٣٧ | ٢,١١ | ٠,٧٥٣ | ٧ |
| ٧ | أعرف وسائل وأساليب التقييم المهني في ضوء معايير الجودة | ٢٦ | ٢٨ | ١١ | ١٤٥ | ٢,٢٣ | ٠,٧٢٤ | ٤ |
| ٨ | لـدي معرفـة بمعـايير تطبيـق الجودة في المدارس الثانوية | ٢٠ | ٢٤ | ٢١ | ١٢٩ | ١,٩٨ | ٠,٨٠٠ | ٩ |
| ٩ | أعـرف المـوارد والامكانيـات الموجودة بالمدرسة لاستثمارها في مساعدة الطلاب علي حل المشكلات التي تواجههم | ٢٧ | ٢٤ | ١٤ | ١٦٣ | ٢,٥١ | ٠,٦١٦ | ٣ |
| | **المجموع** | | | | **١٣٢٠** | **٢,٢٦** | **٠,٧١٥** | |
| | **القوه النسبيه للبعد متوسطة** | **الانحراف المعياري ٠,٧١٥%** | | | | **المتوسط المرجح ٢,٢٦** | | |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٧١٥%) ومتوسط مرجح (٢,٢٦) حيث جاءت النتائج المتعلقة بالكفايات المعرفية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري **لكل منها علي النحو التالي:**

- أعرف خصائص وسمات المرحلة العمرية للطلاب. حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,١١) وانحراف معياري (٠,٥٩٨)
- أدرك محددات عملي ضمن فريق الجودة بالمدرسة حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٦١٣)
- أعرف الموارد والامكانيات الموجودة بالمدرسة لاستثمارها في مساعدة الطلاب علي حل المشكلات التي تواجههم حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٥١) وانحراف معياري (٠,٦١٦)
- أعرف وسائل وأساليب التقييم المهني في ضوء معايير الجودة حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٢٣) وانحراف معياري (٠,٧٢٤)
- أنمي معارفي الذاتية عن التطورات الحديثة في مجال عملي طبقاً لنظام الجودة في المدرسة

حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,١٤) وانحراف معياري (٠,٧٤٧)

– لدي معرفة بقواعد ونظم ومفاهيم الجودة في المجال المدرسي حصلت علي الترتيب السادس بمتوسط مرجح (٢,١١) وانحراف معياري (٠,٦٨٧)

– أطلع علي القرارات والقوانين الخاصة بنظام الجودة في المدرسة حصلت علي الترتيب السابع بمتوسط مرجح (٢,١١) وانحراف معياري (٠,٧٥٣)

– أدرك العادات السائدة في المجال المدرسي حصلت علي الترتيب الثامن بمتوسط مرجح (٢,٠٣) وانحراف معياري (٠,٩٠١)

– لدي معرفة بمعايير تطبيق الجودة في المدارس الثانوية حصلت علي الترتيب التاسع والأخير بمتوسط مرجح (١,٩٨) وانحراف معياري (٠,٨٠٠)

وهذا يؤكد علي أهمية مقابلة التطورات والتغيرات التي تحدث في جوانب شخصية الطالب بالإضافة إلي المحاولات المستمرة لتثقيفهم وزيادة وعيهم، وهنا يسعي أخصائي خدمة الفرد المدرسي لمساعدة الطلاب في هذه المرحلة من خلال الأنشطة والبرامج علي تعلم التفكير السليم ويكتسبون القدرة علي اتخاذ القرارات الصحيحة وتغيير نمط أفكارهم.

وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (شوقي، ١٩٨٨) والتي تري أهمية توفير مناخ سليم محبب إلي نفوس المراهقين وخاصة أن طلاب المرحلة الثانوية ينتمون إلي هذه المرحلة وذلك لما له من أهمية في تحقيق النمو المتكامل للطالب مما يساعدعلي تكوين مواطن صالح قادر علي التوافق مع المجتمع.

**جدول رقم (١١) يوضح الكفايات المهارية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( ن = ٦٥ )**

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | أوظـف الامكانيـات البشـرية والماديـة للمدرسـة فـي تحقيـق الجودة | ٣٠ | ٢٢ | ١٣ | ١٤٧ | ٢,٢٦ | ٠,٦٨٧ | ١٠ |
| ٢ | أشـارك أوليـاء الأمـور فـي مناقشة قضايا المدرسة | ٣٥ | ٢٧ | ٣ | ١٦٢ | ٢,٤٩ | ٠,٥٩٠ | ٥ |
| ٣ | أشارك بفاعلية في اجتماعات المجالس المدرسية | ٣٤ | ١٩ | ١٢ | ١٥٢ | ٢,٣٤ | ٠,٧٧٦ | ٨ |
| ٤ | أحرص علي تكوين علاقات ايجابيـة مـؤثرة فـي عملـي بالمدرسة | ٥٣ | ١١ | ١ | ١٨٢ | ٢,٨٠ | ٠,٤٤٠ | ١ |
| ٥ | أنفذ مهام عملي وفقا لخطة زمنية محددة | ٤٩ | ١٤ | ٢ | ١٧٧ | ٢,٧٢ | ٠,٥١٦ | ٢ |
| ٦ | أســـتثمر الامكانيـــات | ٣١ | ٢٩ | ٥ | ١٥٦ | ٢,٤٠ | ٠,٦٣٢ | ٧ |

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| | التكنولوجيـــة فـــي تحقيـــق الاستفادة للمدرسة | | | | | | | |
| ٧ | أسـجل التقـارير والسـجلات المهنية الخاصة بي | ٤٩ | ١٢ | ٤ | ١٧٥ | ٢,٦٩ | ٠,٥٨٤ | ٣ |
| ٨ | أقيم عائـد الممارسـة المهنيـة علي مختلف مستويات أنساق التعامل | ٢٠ | ٣٨ | ٧ | ١٤٣ | ٢,٢٠ | ٠,٦١٧ | ١١ |
| ٩ | أوظـــف مـــوارد المجتمـــع المدرسي لخدمة الطلاب | ٤١ | ٢١ | ٣ | ١٦٨ | ٢,٥٨ | ٠,٥٨٣ | ٤ |
| ١٠ | أصـمم خطـط للتـدخل المهنـي للتعامل مع مشكلات الطلاب | ٣١ | ٣٠ | ٤ | ١٥٧ | ٢,٤٢ | ٠,٦١٠ | ٦ |
| ١١ | استثمر امكانيات المدرسة في خدمة المجتمع المحلي المحيط | ٢٠ | ٣٧ | ٨ | ١٤٢ | ٢,١٨ | ٠,٦٣٥ | ١٢ |
| ١٢ | اجـري البحـوث العلميـة علـي الظـــواهر والمشـــكلات المدرسية | ١٤ | ٣٨ | ١٣ | ١٣١ | ٢,٠٢ | ٠,٦٤٩ | ١٣ |
| ١٣ | أسـعي لإتاحـة الفرصـة أمـام قيـادات المجتمـع للمشـاركة المجتمعية | ٢٣ | ٣٦ | ٦ | ١٤٧ | ٢,٢٦ | ٠,٦١٩ | ٩ |
| | **المجموع** | | | | **٢٠٣٩** | **٢,٤١** | **٠,٦١٧** | |
| | **القوه النسبيه للبعد متوسطة** | **الانحراف المعياري ٠,٦١٧ % المتوسط المرجح ٢,٤١** | | | | | | |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

أن الانحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٦١٧%) ومتوسط مرجح (٢,٤١) حيث جاءت النتائج المتعلقة بالكفايات المهارية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري لكل منها علي النحو التالي:

- أحرص علي تكوين علاقات ايجابية مؤثرة في عملي بالمدرسة حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٤٤٠)
- أنفذ مهام عملي وفقا لخطة زمنية محددة حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٧٢) وانحراف معياري (٠,٥١٦)
- أسجل التقارير والسجلات المهنية الخاصة بي حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٦٩) وانحراف معياري (٠,٥٨٤)
- أعرف وسائل وأساليب التقييم المهني في ضوء معايير الجودة حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٥٨٣)

– أوظف موارد المجتمع المدرسي لخدمة الطلاب حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,٤٩) وانحراف معياري (٠,٥٩٠)

– أصمم خطط للتدخل المهني للتعامل مع مشكلات الطلاب حصلت علي الترتيب السادس بمتوسط مرجح (٢,٤٢) وانحراف معياري (٠,٦١٠)

– أستثمر الامكانيات التكنولوجية في تحقيق الاستفادة للمدرسة حصلت علي الترتيب السابع بمتوسط مرجح (٢,٤٠) وانحراف معياري (٠,٦٣٢)

– أشارك بفاعلية في اجتماعات المجالس المدرسية حصلت علي الترتيب الثامن بمتوسط مرجح (٢,٣٤) وانحراف معياري (٠,٧٧٦)

– أسعي لإتاحة الفرصة أمام قيادات المجتمع للمشاركة المجتمعية حصلت علي الترتيب التاسع بمتوسط مرجح (٢,٢٦) وانحراف معياري (٠,٦١٩)

– أوظف الامكانيات البشرية والمادية للمدرسة في تحقيق الجودة حصلت علي الترتيب العاشر بمتوسط مرجح (٢,٢٦) وانحراف معياري (٠,٦٨٧)

– أقيم عائد الممارسة المهنية علي مختلف مستويات أنساق التعامل حصلت علي الترتيب الحادي عشر بمتوسط مرجح (٢,٢٠) وانحراف معياري (٠,٦١٧)

– استثمر امكانيات المدرسة في خدمة المجتمع المحلي المحيط حصلت علي الترتيب الثاني عشر بمتوسط مرجح (٢,١٨) وانحراف معياري (٠,٦٣٥)

– اجري البحوث العلمية علي الظواهر والمشكلات المدرسية حصلت علي الترتيب الثالث عشر والأخير بمتوسط مرجح (٢,٠٢) وانحراف معياري (٠,٦٤٩)

وتعكس هذه البيانات أن المهارات تساعد علي تحقيق عملية المساعدة وتحقيق الأهداف المهنية خاصة في مواقف الأزمات إلي جانب الدقة في الربط بين الحاجات والموارد والاقتصاد في جهد عناصر العمل الفريقي مما يؤدي إلي توجيه الجهد المهني لمساعدة طلاب أخرين وهذا يتفق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (عبد الجليل، ٢٠١٦ )

**جدول رقم (١٢) يوضح الكفايات القيمية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( ن = ٦٥ )**

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | أقيم علاقات من الثقة المتبادلة مع الطلاب | ٥٤ | ٩ | ٢ | ١٨٢ | ٢,٨٠ | ٠,٤٧٤ | ٢ |
| ٢ | أحتـــرم خصوصـــية وســـرية مشكلات الطلاب | ٥٩ | ٥ | ١ | ١٨٨ | ٢,٨٩ | ٠,٣٥٩ | ١ |
| ٣ | اقدر وأحترم الفروق الفردية | ٥٠ | ١٣ | ٢ | ١٧٨ | ٢,٧٤ | ٠,٥٠٩ | ٤ |

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| | للطلاب | | | | | | | |
| ٤ | أساعد الطلاب علي تحمل المسئولية عن تصرفاتهم الشخصية | ٤٦ | ١٦ | ٣ | ١٧٣ | ٢,٦٦ | ٠,٥٦٧ | ٧ |
| ٥ | أستخدم العلاقة المهنية في مساعدة الطلاب في اشباع احتياجاتهم | ٤٠ | ٢٣ | ٢ | ١٦٨ | ٢,٥٨ | ٠,٥٥٦ | ١٠ |
| ٦ | أشجع الممارسة المهنية التي تتفق مع القواعد الأخلاقية | ٤٩ | ١٣ | ٣ | ١٧٦ | ٢,٧١ | ٠,٥٥١ | ٥ |
| ٧ | أحافظ علي قيم ومعارف ونظم المدرسة | ٥١ | ١٢ | ٢ | ١٧٩ | ٢,٧٥ | ٠,٥٠١ | ٣ |
| ٨ | أتمسك بالأساس القيمي والمعرفي والمهاري لممارسة مهنتي | ٤٧ | ١٥ | ٣ | ١٧٤ | ٢,٦٨ | ٠,٥٦٢ | ٦ |
| ٩ | أقوم بالتحسين المستمر للبرامج والانشطة التي تقدم للطلاب | ٤٢ | ٢١ | ٢ | ١٧٠ | ٢,٦٢ | ٠,٥٥٠ | ٩ |
| ١٠ | احرص علي مساعدة الطلاب علي التكيف مع البيئة المدرسية | ٤٦ | ١٦ | ٣ | ١٧٣ | ٢,٦٦ | ٠,٥٦٧ | م٥ |
| ١١ | أراعي المرونة في تنفيذ البرامج والأنشطة الطلابية | ٤٦ | ١٥ | ٤ | ١٧٢ | ٢,٦٥ | ٠,٥٩٨ | ٨ |
| | **المجموع** | | | | **١٩٣٣** | **٢,٧٠** | **٠,٥٢٧** | |
| | **القوه النسبيه للبعد مرتفعة** | **الانحراف المعياري ٠,٥٢٧ %** | | | | **المتوسط المرجح ٢,٧٠** | | |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٥٢٧%) ومتوسط مرجح (٢,٧٠) حيث جاءت النتائج المتعلقة بالكفايات القيمية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري **لكل منها علي النحو التالي:**

- أحترم خصوصية وسرية مشكلات الطلاب حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٨٩) وانحراف معياري (٠,٣٥٩)
- أقيم علاقات من الثقة المتبادلة مع الطلاب حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٤٧٤)
- أحافظ علي قيم ومعارف ونظم المدرسة حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٥٠١)

– اقدر وأحترم الفروق الفردية للطلاب حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٧٤) وانحراف معياري (٠,٥٠٩)

– أشجع الممارسة المهنية التي تتفق مع القواعد الأخلاقية حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,٧١) وانحراف معياري (٠,٥٥١)

– أتمسك بالأساس القيمي والمعرفي والمهاري لممارسة مهنتي حصلت علي الترتيب السادس بمتوسط مرجح (٢,٦٨) وانحراف معياري (٠,٥٦٢)

– أساعد الطلاب علي تحمل المسئولية عن تصرفاتهم الشخصية حصلت علي الترتيب السابع بمتوسط مرجح (٢,٦٦) وانحراف معياري (٠,٥٦٧)

– احرص علي مساعدة الطلاب علي التكيف مع البيئة المدرسية حصلت علي الترتيب السابع مكرر بمتوسط مرجح (٢,٦٦) وانحراف معياري (٠,٥٦٧)

– أراعي المرونة في تنفيذ البرامج والأنشطة الطلابية حصلت علي الترتيب الثامن بمتوسط مرجح (٢,٦٥) وانحراف معياري (٠,٥٩٨)

– أقوم بالتحسين المستمر للبرامج والانشطة التي تقدم للطلاب حصلت علي الترتيب التاسع بمتوسط مرجح (٢,٦٢) وانحراف معياري (٠,٥٥٠)

– أستخدم العلاقة المهنية في مساعدة الطلاب في اشباع احتياجاتهم حصلت علي الترتيب العاشر والأخير بمتوسط مرجح (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٥٥٦)

وباستقراء تلك البيانات يتضح أهمية الكفايات القيمية التي تعكس أن التعليم من أعظم الاستثمارات في مجال البشر والتخلي عن فكرة أنه مجرد خدمات عامة وأن الانفاق عليه بلا عائد والتأكيد علي اعتبار هذا حق لكل مواطن وإلي جانب هذا فإن التعليم يعد استثمار للدولة في مواردها البشرية ولهذا فإن اقتصاديات التعليم تعد ضمن الاستثمارات الاجتماعية للتنمية، وأصبح التعليم يشكل عائداً تنموياً يمكن قياس مردوده الفعلي في مجال التنمية المستدامة.

**جدول رقم (١٣) يوضح ترتيب الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية**

| م | الكفايات | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|
| ١ | **الكفايات المعرفية.** | ٢,٢٦ | ٠,٧١٥ | ٣ |
| ٢ | **الكفايات المهارية.** | ٢,٤١ | ٠,٦١٧ | ٢ |
| ٣ | **الكفايات القيمية.** | ٢,٧٠ | ٠,٥٢٩ | ١ |
| المجموع | | ٢,٤٦ | ٠,٦١٩ | متوسطة |

**باستقراء الجدول السابق يتبين ما يلي:**

يتضح أن الكفايات القيمية للعاملين في المجال المدرسي بالمدارس الثانوية بمحافظة الفراونية

بدولة الكويت في ضوء معايير الجودة جاءت في المرتبة الأولي بنسبة متوسط مرجح (٢,٧٠) وجاءت في المرتبة الثانية الكفايات المهارية بنسبة متوسط مرجح (٢,٤١) وجاءت في المرتبة الثالثة الكفايات المعرفية بنسبة متوسط مرجح (٢,٢٦ ). وهذا ما قد يعكس اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الثانوية ( مجتمع الدراسة ) بالكفايات القيمية لأنها نابعة من ضمير كل فرد وهي أساس ممارسة العمل المهني، كما يعكس ايضاً المهارات والخبرات التي اكتسبها الأخصائيين الاجتماعيين خلال سنوات عملهم في المدرسة واستفادتهم من الدورات التدريبية التي حصلوا عليها

**النتائج المرتبطة بالتساؤل الثاني:** ما معوقات توفير الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**جدول رقم (١٤) يوضح معوقات توفير الكفايات المهنية الخاصة بأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( ن=٦٥)**

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | نقص المعرفة الفنية والمعلوماتية لدي الأخصائيين بالمدرسة | ٢٣ | ٣٤ | ٨ | ١٤٥ | ٢,٢٣ | ٠,٦٥٦ | ٤ |
| ٢ | عدم اطلاع الأخصائيين بالمدرسة علي النشرات الخاصة بالجودة | ١٦ | ٤ | ٩ | ١٣٧ | ٢,١١ | ٠,٦١٦ | ٦ |
| ٣ | نقص التدريب اللازم للأخصائيين حول مفاهيم وأبعاد الجودة | ٢٩ | ٢٥ | ١١ | ١٤٨ | ٢,٢٨ | ٠,٧٤٠ | ٣ |
| ٤ | قلة العائد المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه | ٣٥ | ١٩ | ١١ | ١٥٤ | ٢,٣٧ | ٠,٧٦٢ | ٢ |
| ٥ | كثرة الأعباء الإدارية التي يتحملونها بها في العمل | ٤٢ | ١٤ | ٩ | ١٦٣ | ٢,٥١ | ٠,٧٣٢ | ١ |
| ٦ | عدم الاهتمام بالتنمية المهنية الذاتية | ٢٣ | ٣١ | ١١ | ١٤٢ | ٢,١٨ | ٠,٧٠٥ | ٥ |
| ٧ | شعور الأخصائيين بالاحتراق الوظيفي | ٢٦ | ٣١ | ٨ | ١٤٨ | ٢,٢٨ | ٠,٦٧٣ | ٣م |
| | **المجموع** | | | | **١٠٣٧** | **٢,٢٨** | **٠,٦٩٧** | |
| | **القوه النسبيه للبعد متوسطة** | | **الانحراف المعياري** | **٠,٦٩٧ %** | | **المتوسط المرجح ٢,٢٨** | | |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٦٩٧%) ومتوسط مرجح (٢,٢٨) حيث جاءت النتائج المتعلقة بمعوقات توفير الكفايات المهنية الخاصة بأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري لكل منها علي النحو التالي:

– كثرة الأعباء الإدارية التي يحتملونها بها في العمل حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٥١) وانحراف معياري (٠,٧٣١)

– قلة العائد المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٣٧) وانحراف معياري (٠,٧٦٢)

– نقص التدريب اللازم للأخصائيين حول مفاهيم وأبعاد الجودة حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٢٨) وانحراف معياري (٠,٧٤٠)

– نقص المعرفة الفنية والمعلوماتية لدي الأخصائيين بالمدرسة حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٢٣) وانحراف معياري (٠,٦٥٦)

– عدم الاهتمام بالتنمية المهنية الذاتية حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,١٨) وانحراف معياري (٠,٧٠٥)

– شعور الأخصائيين بالاحتراق الوظيفي حصلت علي الترتيب الخامس مكرر بمتوسط مرجح (٢,١٨) وانحراف معياري (٠,٧٠٥)

**جدول رقم (١٥) يوضح معوقات توفير الكفايات المهنية الخاصة بالمدرسة وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( ن=٦٥)**

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | عدم توافر الأمكانيات المادية اللازمة لتحقيق الجودة في المدرسة | ٣٨ | ١٩ | ٨ | ١٦٠ | ٢,٤٦ | ٠,٧٠٩ | ١ |
| ٢ | عدم ادراك بعض العاملين بالمدرسة لأهمية الجودة | ٣٤ | ٢٧ | ٤ | ١٦٠ | ٢,٤٦ | ٠,٧٠٩ | ١م |
| ٣ | عدم وجود تجانس بين العاملين في الفكر والعمل مع الادارة | ٢١ | ٣٢ | ١٢ | ١٣٩ | ٢,١٤ | ٠,٧٠٤ | ٥ |
| ٤ | عدم عقد دورات تدريبية مستمرة لتدريب العاملين علي أعمالهم | ٢٨ | ٢٦ | ١١ | ١٤٧ | ٢,٢٦ | ٠,٧٣٥ | ٤ |
| ٥ | عدم وضوح المفهوم العام للجودة لدي العاملين بالمدرسة | ٣٦ | ١٧ | ١٢ | ١٥٤ | ٢,٣٧ | ٠,٧٨٢ | ٣ |
| ٦ | ضعف القوانين والتشريعات الخاصة بالجودة في المدارس | ٢٩ | ٣٢ | ٤ | ١٥٥ | ٢,٣٨ | ٠,٦٠٤ | ٢ |
| ٧ | نقص التمويل اللازم لتنفيذ معايير الجودة في المدارس | ٣٥ | ١٩ | ١١ | ١٥٤ | ٢,٣٧ | ٠,٧٦٢ | ٣م |
| ٨ | عدم اقتناع البعض في الادارة المدرسية بأهمية الجودة | ٢٥ | ٣٢ | ٨ | ١٤٧ | ٢,٢٦ | ٠,٧٣٥ | ٤م |
| | **المجموع** | | | | ١٢١٦ | ٢,٣٤ | ٠,٩٦٠ | |
| **القوه النسبيه للبعد متوسطة** | | **الانحراف المعياري** | | ٠,٦٩٠ % | | **المتوسط المرجح** | | ٢,٣٤ |

باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٦٩٠%) ومتوسط مرجح (٢,٣٤) حيث جاءت النتائج المتعلقة بمعوقات توفير الكفايات المهنية الخاصة بالمدرسة وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري **لكل منها علي النحو التالي:**

- عدم توافر الأمكانيات المادية اللازمة لتحقيق الجودة في المدرسة حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٤٦) وانحراف معياري (٠,٧٠٩)
- عدم ادراك بعض العاملين بالمدرسة لأهمية الجودة حصلت علي الترتيب الأول مكرر بمتوسط مرجح (٢,٤٦) وانحراف معياري (٠,٧٠٩)
- ضعف القوانين والتشريعات الخاصة بالجودة في المدارس حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٣٨) وانحراف معياري (٠,٦٠٤)
- عدم وضوح المفهوم العام للجودة لدي العاملين بالمدرسة حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٣٧) وانحراف معياري (٠,٧٨٢)
- عدم عقد دورات تدريبية مستمرة لتدريب العاملين علي أعمالهم حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٢٦) وانحراف معياري (٠,٧٣٥)
- عدم اقتناع البعض في الادارة المدرسية بأهمية الجودة حصلت علي الترتيب الرابع مكرر بمتوسط مرجح (٢,٢٦) وانحراف معياري (٠,٧٣٥)
- عدم وجود تجانس بين العاملين في الفكر والعمل مع الادارة حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,١٤) وانحراف معياري (٠,٧٠٤)

**جدول رقم (١٦) يوضح معوقات توفير الكفايات المهنية الخاصة بالمجتمع وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( ن=٦٥)**

| م | العبارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | المشاركة العشوائية من جانب بعض أولياء أمور الطلاب | ٣٧ | ٢٥ | ٣ | ١٦٤ | ٢,٥٢ | ٠,٥٨٩ | ٢ |
| ٢ | عدم وعي أولياء الأمور بأهمية المشاركة المجتمعية | ٣٨ | ٢٤ | ٣ | ١٦٥ | ٢,٥٤ | ٠,٥٨٨ | ١ |
| ٣ | اعتقاد بعض اولياء الأمور بعدم أهميةالجودة في المدرسة | ٣٩ | ٢١ | ٥ | ١٦٤ | ٢,٥٢ | ٠,٥٨٩ | ٢م |
| ٤ | ثقافة المجتمع المنخفضة حول مفهوم المشاركة المجتمعية | ٢٧ | ٣١ | ٧ | ١٥٠ | ٢,٣١ | ٠,٦٦٠ | ٣ |
| ٥ | ندرة موارد المجتمع المحلي ومحدوديتها | ٢٤ | ٣٥ | ٦ | ١٤٨ | ٢,٢٨ | ٠,٦٢٥ | ٤ |
| ٦ | مقاومة بعض القيادات المدرسية للمشاركة المجتمعية | ١٦ | ٣٦ | ١٣ | ١٣٣ | ٢,٠٥ | ٠,٦٧٢ | ٦ |
| ٧ | عدم التعرف علي المتغيرات التي تمر بالمجتمع وانعكاستها | ٢٢ | ٣١ | ١٢ | ١٤٠ | ٢,١٥ | ٠,٧١٢ | ٥ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| علي المدرسة | | | | | | | |
| المجموع | | | | ١٠٦٤ | ٢,٣٣ | ٠,٦٤٠ | |
| القوه النسبيه للبعد متوسطة | الانحراف المعياري ٠,٦٤٠ % | | | | المتوسط المرجح ٢,٣٣ | | |

باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٦٤٠%) ومتوسط مرجح (٢,٣٣) حيث جاءت النتائج المتعلقة بمعوقات توفير الكفايات المهنية الخاصة بالمجتمع وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري لكل منها علي النحو التالي:

- عدم وعي أولياء الأمور بأهمية المشاركة المجتمعية حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٥٤) وانحراف معياري (٠,٥٨٨)
- المشاركة العشوائية من جانب بعض أولياء أمور الطلاب حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٥٢) وانحراف معياري (٠,٥٨٩)
- اعتقاد بعض اولياء الأمور بعدم أهميةالجودة في المدرسة حصلت علي الترتيب الثاني مكرر بمتوسط مرجح(٢,٥٢) وانحراف معياري (٠,٥٨٩)
- ثقافة المجتمع المنخفضة حول مفهوم المشاركة المجتمعية حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٣١) وانحراف معياري (٠,٦٦٠)
- ندرة موارد المجتمع المحلي ومحدوديتها حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٢٨) وانحراف معياري (٠,٦٢٥)
- عدم التعرف علي المتغيرات التي تمر بالمجتمع وانعكاستها علي المدرسة حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,١٥) وانحراف معياري (٠,٧١٢)
- مقاومة بعض القيادات المدرسية للمشاركة المجتمعية حصلت علي الترتيب السادس بمتوسط مرجح (٢,٠٥) وانحراف معياري (٠,٦٧٢)

**جدول رقم (١٧) يوضح ترتيب معوقات توفير الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية**

| م | الكفايات | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|
| ١ | معوقات ترجع إلي أخصائي خدمة الفرد | ٢,٢٨ | ٠,٦٩٧ | ٣ |
| ٢ | معوقات ترجع إلي المدرسة | ٢,٣٤ | ٠,٦٩٠ | ٢ |
| ٣ | معوقات ترجع إلي المجتمع | ٢,٣٣ | ٠,٦٤٠ | ١ |
| المجموع | | ٢,٣١ | ٠,٦٧٥ | متوسطة |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

يتضح من بيانات الجدول السابق أن المعوقات الراجعة للمدرسة في المدارس الثانوية في ضوء معايير الجودة جاءت في المرتبة الأولي بنسبة متوسط مرجح **(٢,٣٤)** وجاءت في

المرتبة الثانية المعوقات الراجعة إلي المجتمع بنسبة متوسط مرجح (٢,٣٣) وجاءت في المرتبة الثالثة المعوقات الراجعة لأخصائي خدمة الفرد بنسبة متوسط مرجح (٢,٢٨ ). وهذا يعكس تنوع المعوقات التي تحول دون تحقيق الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

**النتائج المرتبطة بالتساؤل الثالث:**

**ما دور أخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟**

**جدول رقم (١٨) يوضح دور أخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( ن=٦٥)**

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | الارشاد الفردي للطلاب في كافة الموضوعات المرتبطة بالدراسة | ٣٠ | ٢٢ | ١٣ | ١٤٧ | ٢,٢٦ | ٠,٦٨٧ | ١٠ |
| ٢ | الارشاد الجماعي للطلاب في كافة الموضوعات المرتبطة بالدراسة | ٣٥ | ٢٧ | ٣ | ١٦٢ | ٢,٤٩ | ٠,٥٩٠ | ٥ |
| ٣ | تقديم المعلومات والبيانات الصحيحة للطلاب حول مفهوم الجودة | ٣٤ | ١٩ | ١٢ | ١٥٢ | ٢,٣٤ | ٠,٧٧٦ | ٨ |
| ٤ | اجراء الاختبارات النفسية والاجتماعية للطلاب عند الحاجة | ٥٣ | ١١ | ١ | ١٨٢ | ٢,٨٠ | ٠,٤٤٠ | ١ |
| ٥ | مساعدة الطلاب في اختيار مقررات وفروع الدراسة المختلفة | ٤٩ | ١٤ | ٢ | ١٧٧ | ٢,٧٢ | ٠,٥١٦ | ٢ |
| ٦ | متابعة حالات الطلاب بصورة اجمالية | ٣١ | ٢٩ | ٥ | ١٥٦ | ٢,٤٠ | ٠,٦٣٢ | ٧ |
| ٧ | متابعة حالات الطلاب ذوي المشكلات بصفة خاصة | ٤٩ | ١٢ | ٤ | ١٧٥ | ٢,٦٩ | ٠,٥٨٤ | ٣ |
| ٨ | تحويل حالات بعض الطلاب إلي مؤسسات أخري لإستكمال العلاج | ٢٠ | ٣٨ | ٧ | ١٤٣ | ٢,٢٠ | ٠,٦١٧ | ١١ |
| ٩ | تسجيل وتنظيم السجلات المهنية بما يحفظ سريتها | ٤١ | ٢١ | ٣ | ١٦٨ | ٢,٥٨ | ٠,٥٨٣ | ٤ |
| ١٠ | القيام بالأبحاث والدراسات الميدانية الخاصة بمشكلات الطلاب | ٣١ | ٣٠ | ٤ | ١٥٧ | ٢,٤٢ | ٠,٦١٠ | ٦ |
| ١١ | القيام بالأبحاث والدراسات الميدانية الخاصة بمشكلات المجتمع | ٢٠ | ٣٧ | ٨ | ١٤٢ | ٢,١٨ | ٠,٦٣٥ | ١٢ |
| ١٢ | التعاون مع فريق العمل بالمدرسة في مساعدة الطلاب والادارة | ١٤ | ٣٨ | ١٣ | ١٣١ | ٢,٠٢ | ٠,٦٤٩ | ١٣ |
| ١٣ | تنظيم الندوات العلمية حول | ٢٣ | ٣٦ | ٦ | ١٤٧ | ٢,٢٦ | ٠,٦١٩ | ٩ |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| أهمية الجودة في المدرسة | | | | | | | |
| المجموع | | | ٢٠٣٩ | ٢,٤١ | ٠,٦١٧ | | |
| القوه النسبيه للبعد متوسطة | الانحراف المعياري ٠,٦١٧ % | | | المتوسط المرجح ٢,٤١ | | | |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٦١٧%) ومتوسط مرجح (٢,٤١) حيث جاءت النتائج المتعلقة بدور أخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري لكل منها علي النحو التالي:

- اجراء الاختبارات النفسية والاجتماعية للطلاب عند الحاجة حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٤٤٠)
- مساعدة الطلاب في اختيار مقررات وفروع الدراسة المختلفة حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٧٢) وانحراف معياري (٠,٥١٦)
- متابعة حالات الطلاب ذوي المشكلات بصفة خاصة حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٦٩) وانحراف معياري (٠,٥٨٤)
- تسجيل وتنظيم السجلات المهنية بما يحفظ سريتها حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٥٨٣)
- الارشاد الجماعي للطلاب في كافة الموضوعات المرتبطة بالدراسة حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,٤٩) وانحراف معياري (٠,٥٩٠)
- القيام بالأبحاث والدراسات الميدانية الخاصة بمشكلات الطلاب حصلت علي الترتيب السادس بمتوسط مرجح (٢,٤٢) وانحراف معياري (٠,٦١٠)
- متابعة حالات الطلاب بصورة اجمالية حصلت علي الترتيب السابع بمتوسط مرجح (٢,٤٠) وانحراف معياري (٠,٦٣٢)
- تقديم المعلومات والبيانات الصحيحة للطلاب حول مفهوم الجودة حصلت علي الترتيب الثامن بمتوسط مرجح (٢,٣٤) وانحراف معياري (٠,٧٧٦)
- تنظيم الندوات العلمية حول أهمية الجودة في المدرسة حصلت علي الترتيب التاسع بمتوسط مرجح (٢,٢٦) وانحراف معياري (٠,٦١٩)
- الارشاد الفردي للطلاب في كافة الموضوعات المرتبطة بالدراسة حصلت علي الترتيب العاشر بمتوسط مرجح (٢,٢٦) وانحراف معياري (٠,٦٨٧)
- تحويل حالات بعض الطلاب إلي مؤسسات أخري لإستكمال العلاج حصلت علي الترتيب الحادي عشر بمتوسط مرجح (٢,٢٠) وانحراف معياري (٠,٦١٧)

– القيام بالأبحاث والدراسات الميدانية الخاصة بمشكلات المجتمع حصلت علي الترتيب الثاني عشر بمتوسط مرجح (٢,١٨) وانحراف معياري (٠,٦٣٥)

– التعاون مع فريق العمل بالمدرسة في مساعدة الطلاب والادارة حصلت علي الترتيب الثالث عشر والأخير بمتوسط مرجح (٢,٠٢) وانحراف معياري (٠,٦٤٩)

وتعكس هذه البيانات أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في تدعيم العملية التعليمية والارتقاء بها وزيادة معدل التحصيل الدراسي وتذليل كافة المعوقات التي تؤثر علي العملية التعليمية وزيادة فرص الرفاهية للحياةالاجتماعية للطلاب في المدرسة من خلال الخبرات الاجتماعية والمدرسية المتنوعة التي تسهم في استثمار قدراتهم وزيادة أدائهم الاجتماعي من خلال اجتماعات النشاط المدرسي واكتساب الخبرات الجماعية التي تدور حول الاهتمامات المشتركة لهم.

**النتائج المرتبطة بالتساؤل الرابع:** ما المقترحات التى تدعم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**جدول رقم (١٩) يوضح المقترحات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين وتدعيم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية( ن=٦٥)**

| م | العبارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | الاطلاع علي الابحاث الجديدة الخاصة بالمجال المدرسي | ٤٢ | ١٩ | ٤ | ١٦٨ | ٢,٥٨ | ٠,٦١٠ | ٢ |
| ٢ | استخدام الأساليب التكنولوجية الجديدة في العمل مع الطلاب | ٤٥ | ١٥ | ٥ | ١٧٠ | ٢,٦٢ | ٠,٦٣٠ | ١ |
| ٣ | التنمية المهنية المستدامة من خلال الدورات التدريبية | ٣٨ | ٢٥ | ٢ | ١٦٦ | ٢,٥٥ | ٠,٥٦٠ | ٣ |
| ٤ | المتابعة المستمرة من التوجيه الاجتماعي | ٣٧ | ٢٤ | ٤ | ١٦٣ | ٢,٥١ | ٠,٦١٦ | ٤ |
| ٥ | زيادة الحوافز المادية والمعنوية التشجيعية للأخصائيين | ٤٦ | ١٣ | ٦ | ١٧٠ | ٢,٦٢ | ٠,٦٣٠ | ١م |
| ٦ | تدريب الأخصائيين علي نشر ثقافة الجودة في المدارس | ٣٩ | ١٨ | ٨ | ١٦١ | ٢,٤٨ | ٠,٧٠٩ | ٥ |
| ٧ | تدريب الأخصائيين علي طرق مواجهة الازمات والكوارث | ٣٥ | ٢٣ | ٧ | ١٥٨ | ٢,٤٣ | ٠,٦٨٤ | ٦ |
| ٨ | تدريب الأخصائيين علي نظم الادارة في ضوء معايير الجودة | ٣٧ | ٢٢ | ٦ | ١٦١ | ٢,٤٨ | ٠,٧٠٩ | ٥م |
| ٩ | وضع منهاج عمل واضح للارشاد والتوجيه الاجتماعي بالمدارس | ٢١ | ٣٥ | ٩ | ١٤٢ | ٢,١٨ | ٠,٦٥٩ | ٧ |
| ١٠ | تدريب الأخصائيين علي دراسة احتياجات المجتمع | ٤٠ | ١٦ | ٩ | ١٦١ | ٢,٤٨ | ٠,٧٠٩ | ٥م |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ومشكلاته | | | | | | | |
| المجموع | | | | ١٦٢٠ | ٢,٥٢ | ٠,٦٥٠ | |
| القوه النسبيه للبعد مرتفعة | الانحراف المعياري ٠,٦٥٠ % | | | | المتوسط المرجح ٢,٥٢ | | |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٦٥٠%) ومتوسط مرجح (٢,٥٢) حيث جاءت النتائج المتعلقة بالمقترحات الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين وتدعيم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري لكل منها علي النحو التالي:

- استخدام الأساليب التكنولوجية الجديدة في العمل مع الطلاب حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٦٢) وانحراف معياري (٠,٦٣٠)
- زيادة الحوافز المادية والمعنوية التشجيعية للأخصائيين الاجتماعيين حصلت علي الترتيب الأول مكرر بمتوسط مرجح (٢,٦٢) وانحراف معياري (٠,٦٣٠)
- الاطلاع علي الابحاث الجديدة الخاصة بالمجال المدرسي حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٦١٠)
- التنمية المهنية المستدامة من خلال الدورات التدريبية حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٥٦٠)
- المتابعة المستمرة من التوجيه الاجتماعي حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٥١) وانحراف معياري (٠,٥١٦)
- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين علي نشر ثقافة الجودة في المدارس حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,٤٨) وانحراف معياري (٠,٧٠٩)
- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين علي نظم الادارة الحديثة في ضوء معايير الجودة حصلت علي الترتيب الخامس مكرر بمتوسط مرجح (٢,٤٨) وانحراف معياري (٠,٧٠٩)
- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين علي دراسة احتياجات المجتمع المحلي ومشكلاته حصلت علي الترتيب الخامس مكرر بمتوسط مرجح (٢,٤٨) وانحراف معياري (٠,٧٠٩)
- تدريب الأخصائيين الاجتماعيين علي طرق مواجهة الازمات والكوارث حصلت علي الترتيب السادس بمتوسط مرجح (٢,٤٣) وانحراف معياري (٠,٦٨٤)
- وضع منهاج عمل واضح للارشاد والتوجيه الاجتماعي بالمدارس حصلت علي الترتيب السابع بمتوسط مرجح (٢,١٨) وانحراف معياري (٠,٦٥٩)

**جدول رقم (٢٠) يوضح المقترحات الخاصة بالمدرسة وتدعيم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية( ن=٦٥)**

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | زيادة تعاون الادارة المدرسية وفريق الجودة بالمدرسة | ٤١ | ٢٠ | ٤ | ١٦٧ | ٢,٥٧ | ٠,٦١٢ | ٢ |
| ٢ | تشـــجيع المعلمـــين وأوليـــاء الأمـــور علـــي المشـــاركة فـــي الجودة | ٤٧ | ١٥ | ٣ | ١٧٤ | ٢,٦٨ | ٠,٥٦٢ | ١ |
| ٣ | منح مديري المدارس السلطة اللازمة لتطبيق معايير الجودة | ٣١ | ٢٤ | ١٠ | ١٥١ | ٢,٣٢ | ٠,٧٣١ | ٦ |
| ٤ | تبنـــي ادارة المدرســـة خطـــة للتحسين والجودة | ٣٤ | ١٤ | ٨ | ١٦٥ | ٢,٥٤ | ٠,٧٠٩ | ٣ |
| ٥ | اســـــتثمار ادارة المدرســـــة للامكانيـات والمـوارد الماديـة والبشرية | ٤١ | ١٣ | ١١ | ١٦٠ | ٢,٤٦ | ٠,٧٧٢ | ٥ |
| ٦ | اســـــتخدام ادارة المدرســـــة للوسـائل التكنولوجيـة الحديثـة في التعليم | ٤٣ | ١١ | ١١ | ١٦٢ | ٢,٤٩ | ٠,٧٧٣ | ٤ |
| | **المجموع** | | | | ٩٧٩ | ٢,٥٠ | ٠,٦٩٠ | |
| | **القوه النسبيه للبعد مرتفعة** | **الانحراف المعياري** ٠,٦٩٠ % | | | | **المتوسط المرجح** ٢,٥٠ | | |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٦٩٠%) ومتوسط مرجح (٢,٥٠) حيث جاءت النتائج المتعلقة بالمقترحات الخاصة بالمدرسة وتدعيم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري لكل منها علي النحو التالي:

- تشجيع المعلمين وأولياء الأمور علي المشاركة في الجودة حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٦٨) وانحراف معياري (٠,٥٦٢)
- زيادة تعاون الادارة المدرسية وفريق الجودة بالمدرسة حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٥٧) وانحراف معياري (٠,٦١٢)
- تبني ادارة المدرسة خطة للتحسين والجودة حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٥٤) وانحراف معياري (٠,٧٠٩)
- استخدام ادارة المدرسة للوسائل التكنولوجية الحديثة في التعليم حصلت علي الترتيب الرابع

بمتوسط مرجح (٢,٤٩) وانحراف معياري (٠,٧٧٣)

– استثمار ادارة المدرسة للامكانيات والموارد المادية والبشرية حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,٤٦) وانحراف معياري (٠,٧٧٢)

– منح مديري المدارس السلطة اللازمة لتطبيق معايير الجودة حصلت علي الترتيب السادس بمتوسط مرجح (٢,٣٢) وانحراف معياري (٠,٧٣١)

**جدول رقم (٢١) يوضح المقترحات الخاصة بالمجتمع المحلي وتدعيم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية( ن=٦٥)**

| م | العبـــارة | الاستجابه | | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | نعم | الى حد ما | لا | | | | |
| ١ | يشترك مع ادارة المدرسة في تطوير العملية التعليمية | ٣٧ | ٢٣ | ٥ | ١٦٢ | ٢,٤٩ | .٠٦٤٠ | ٤ |
| ٢ | تقديم الدعم المالي والفني للمؤسسات التعليمية | ٢٣ | ٢٧ | ٥ | ١٥٨ | ٢,٤٣ | ٠,٦٣٧ | ٦ |
| ٣ | مساعدة المدرسة في تقديم خدمات لأسر الطلاب | ٣٩ | ٢٢ | ٤ | ١٦٥ | ٢,٥٤ | ٠,٦١٤ | ٢ |
| ٤ | استخدام منشآت المدرسة في تقديم خدمات وأنشطة للمجتمع | ٣٦ | ٢٣ | ٦ | ١٦٠ | ٢,٤٦ | ٠,٦٦٣ | ٥ |
| ٥ | تشجيع التعاون بين المدرسة وأولياء امور الطلاب | ٤٣ | ٢٠ | ٢ | ١٧١ | ٢,٦٣ | ٠,٥٤٧ | ١ |
| ٦ | زيادة وعي المجتمع الخارجي بأهمية الجودة في المدارس | ٤١ | ١٧ | ٧ | ١٦٤ | ٢,٥٢ | ٠,٦٨٧ | ٣ |
| | **المجموع** | | | | ٩٨٠ | ٢,٥١ | ٠,٦١٣ | |
| | **القوه النسبيه للبعد مرتفعة** | | **الانحراف المعياري** | | **% ٠,٦١٣** | **المتوسط المرجح** | | **٢,٥١** |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:-**

أن الإنحراف المعياري للبعد ككل هو (٠,٦١٣%) ومتوسط مرجح (٢,٥١) حيث جاءت النتائج المتعلقة بالمقترحات الخاصة بالمجتمع وتدعيم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد في تحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر عينة الدراسة وطبقاً للمتوسط المرجح والانحراف المعياري لكل منها علي النحو التالي:

– تشجيع التعاون بين المدرسة وأولياء امور الطلاب حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح (٢,٦٣) وانحراف معياري (٠,٥٤٧)

– مساعدة المدرسة في تقديم خدمات لأسر الطلاب حصلت علي الترتيب الثاني بمتوسط مرجح(٢,٥٤) وانحراف معياري (٠,٦١٤)

– زيادة وعي المجتمع الخارجي بأهمية الجودة في المدارس حصلت علي الترتيب الثالث بمتوسط مرجح (٢,٥٢) وانحراف معياري (٠,٦٨٧)

– يشترك مع ادارة المدرسة في تطوير العملية التعليمية حصلت علي الترتيب الرابع بمتوسط مرجح (٢,٤٩) وانحراف معياري (٠,٦٤٠)

– استخدام منشأت المدرسة في تقديم خدمات وأنشطة للمجتمع حصلت علي الترتيب الخامس بمتوسط مرجح (٢,٤٦) وانحراف معياري (٠,٦٦٣)

– تقديم الدعم المالي والفني للمؤسسات التعليمية حصلت علي الترتيب السادس بمتوسط مرجح (٢,٤٣) وانحراف معياري (٠,٦٣٧)

وتشير هذه البيانات لضرورة استخدام المدرسة للموارد المتاحة في المجتمع لتنفيذ برامجها التربوية واتاحة الفرصة لتقديم المجتمع المحلي والشركات ورجال الأعمال الدعم المادي للمؤسسات التعليمية مع الأخذ في الاعتبار ضرورة توافر أليات لتنظيم تطوع أولياء الأمور وغيرهم من المواطنين لدعم الأنشطة التربوية والاجتماعية التي تقوم بها المدرسة، وهذا ما أكدت عليه دراسة (الشيمري، ١٩٩٢) والتي ترى أن تبني ادارة المؤسسات التعليمية استراتيجيات واجراءات تشجع التواصل بين العاملين والمجتمع يساعد علي تحقيق المشاركة المجتمعية وينعكس ايجابياً علي الانجاز الأكاديمي والانضباط السلوكي.

**جدول رقم (٢٢) يوضح ترتيب مقترحات توفير الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية**

| م | الكفايات | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|---|
| ١ | مقترحات الأخصائيين | ٢,٤٩ | ٠,٦٩٧ | ٣ |
| ٢ | مقترحات المدرسة | ٢,٥٠ | ٠,٦٩٠ | ٢ |
| ٣ | مقترحات المجتمع | ٢,٥١ | ٠,٦٣١ | ١ |
| | المجموع | ٢,٥٠ | ٠,٦٧٢ | مرتفعة |

**باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين ما يلي:**– يتضح من بيانات الجدول السابق أن المقترحات الراجعة للمجتمع جاءت في المرتبة الأولي بنسبة متوسط مرجح (**٢,٥١**) وجاءت في المرتبة الثانية المقترحات الراجعة إلي المدرسة بنسبة متوسط مرجح (**٢,٥٠**) وجاءت في المرتبة الثالثة المقترحات الراجعة لأخصائي خدمة الفرد بنسبة متوسط مرجح (**٢,٤٩** ). وهذا يعكس تنوع المقترحات التي تساعد علي تحقيق الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية

**ثامناً: النتائج العامة للدراسة:**

**أولاً: النتائج المرتبطة بخصائص مجتمع الدراسة:**

١– نسبة الذكور فى مجتمع الدراسة أعلى من نسبة الإناث حيث بلغت (٥٥,٤%) , بواقع (٣٦) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الإناث (٤٤,٦%) بواقع (٢٩) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة البالغة (٦٥) مفردة.

٢- أن الفئة العمرية الغالبة فى مجتمع الدراسة هى التى تقع فى المرحلة العمرية من (٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٣٦,٩ %) بواقع (٢٤) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة , وأقل فئة عمرية هى ( أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (١٦,٩ %) بواقع (١١) مفردة من إجمالى عينة الدراسة البالغة (٦٥) مفردة.

٣- أن غالبية عينة الدراسة من الحاصلين على درجة بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة (٤٦%) بواقع (٣٠) مفردة وهذا مؤشر جيد يدل على أن غالبية عينة الدراسة لديهم دراية بطبيعة العمل في هذا المجال وما يتطلبه من معارف وخبرات ومهارات وجاء فى الترتيب الثانى الأخصائيين الاجتماعيين الحاصلين على ليسانس آداب اجتماع بنسبة (٣١%) بواقع (٢٠) يليها فى الترتيب الثالث الحاصلين على دراسات عليا بنسبة (٢٣%) بواقع (١٥) مفردات, وهذا يشير إلى أن غالبية العاملين فى هذا المجال من الحاصلين على تخصص فى الخدمة الاجتماعية ويرجع ذلك إلى أن طبيعة الدراسة فى مجال الخدمة الاجتماعية تحتوى على مقررات دراسية كثيرة ترتبط بالمجال التعليمي مما يوفر لهؤلاء الأخصائيين بعض الخبرة عند العمل فى هذا المجال عن غيرهم من المؤهلات الأخرى.

٤- أن غالبية عينة الدراسة من من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين فى المجال التعليمي بمحافظة الدقهلية كانت سنوات خبراتهم (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات ) بنسبة (٣٨,٥%) بواقع (٢٥) مفردة يليها نسبة (٣١%) بواقع (٢٠) مفردة خبراتهم (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة ) يلها نسبة (١٨,٥%) بواقع (١٢) مفردات خبراتهم (أكثر من ١٥ سنة). يلها نسبة (١٢%) بواقع (٨) مفردات خبراتهم (أقل من ٥ سنوات). مما يتطلب ضرورة العمل على عقد دورات تدريبية مستمرة لهؤلاء الأخصائيين لإكسابهم المعارف والمهارات، وتشير هذه البيانت إلى أن غالبية عينة الدراسة يتمتعون قدر كبير من الخبرة يساعدهم في أداء عملهم وتقديم الإرشاد والتوجيه الاجتماعي اللازم للطلاب وفق معايير الجودة الشاملة.

٥- أن نسبة (٦٣,١ %) بواقع (٤١) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة البالغة (٦٥) مفردة حاصلين علي دورات تدريبية في العمل في المجال المدرسي مما يؤكد على توافر الكفاة فى العمل والقدرة على تحقيق أهداف المدرسة لدى غالبية العاملين والرغبة فى التطوير والاستفادة في ضوء معايير الجودة الشاملة.

٦- أن غالبية الدراسة من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (٦١,٥%) بواقع (٤٠) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة مما يؤكد على توافر قدر من الاستقرار الاجتماعى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدرسة ويساعدهم علي أداء عملهم.

٧- أن معظم عينة الدراسة يقيمون فى الحضر بنسبة(٦٣,١ %) بواقع (٤١) مفردة من إجمالى حجم عينة الدراسة , ويرجع ذلك لتوفر فرص أفضل للعمل والدخل المرتفع فى المدن عن الريف، بالإضافة إلى توافر كافة الهيئات والمؤسسات التعليمية والخدمية والصحية داخل المدن.

**ثانيا: النتائج المرتبطة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:** سوف تتناول الباحثة فى هذا المحور أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة من خلال تساؤلتها المختلفة:

**التساؤل الرئيسي الأول:** ما الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**النتيجة الأولي:** جاءت نتيجة بعد الكفايات المعرفية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( متوسطة ) بمتوسط وزن مرجح (٢,٢٦) وانحراف معياري (٠,٧١٥).

**النتيجة الثانية:** جاءت نتيجة بعد الكفايات المهارية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( متوسطة ) بمتوسط وزن مرجح (٢,٤١) وانحراف معياري (٠,٦١٧).

**النتيجة الثالثة:** جاءت نتيجة بعد الكفايات القيمية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( مرتفعة ) بمتوسط وزن مرجح (٢,٧٠) وانحراف معياري (٠,٥٢٧).

**التساؤل الرئيسي الثاني:** ما معوقات توفير الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**النتيجة الأولي:** جاءت نتيجة معوقات الكفايات المهنية الراجعة لأخصائيين خدمة الفرد بالمدرسة وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( متوسطة ) بمتوسط وزن مرجح (٢,٢٨) وانحراف معياري (٠,٦٩٧).

**النتيجة الثانية:** جاءت نتيجة معوقات الكفايات المهنية الراجعة للمدرسة ( متوسطة ) بمتوسط وزن مرجح (٢,٣٤) وانحراف معياري (٠,٦٩٠).

**النتيجة الثالثة:** جاءت نتيجة معوقات الكفايات المهنية الراجعة للمجتمع المحلي وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية (متوسطة) بمتوسط وزن مرجح (٢,٣٣) وانحراف معياري (٠,٦٤٠).

**التساؤل الرئيسي الثالث:** ما المهام الأساسية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

جاءت نتيجة **المهام الأساسية** لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات

التعليمية (متوسطة) بمتوسط وزن مرجح (٢,٤١) وانحراف معياري (٠,٦١٧).

**التساؤل الرئيسي الرابع:** ما مقترحات دعم الكفايات المهنية لأخصائي خدمة الفرد وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ؟

**النتيجة الأولي:** جاءت نتيجة مقترحات الكفايات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية ( مرتفعة ) بمتوسط وزن مرجح (٢,٤٩) وانحراف معياري (٠,٦٩٧).

**النتيجة الثانية:** جاءت نتيجة مقترحات الكفايات المهنية للمدرسة وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية (مرتفعة ) بمتوسط وزن مرجح (٢,٥٠) وانحراف معياري (٠,٦٩٠).

**النتيجة الثالثة:** جاءت نتيجة مقترحات الكفايات المهنية الراجعة للمجتمع المحلي وتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية (مرتفعة) بمتوسط وزن مرجح (٢,٥١) وانحراف معياري (٠,٦٣١).

- **توصيات الدراسة:**

١- ضرورة وجود ترابط بين المدرسة والمجتمع المحلي حتى يمكن تحقيق التنمية المستدامة في ضوء معايير الجودة الشاملة.

٢- ضرورة اختيار الأخصائيين الاجتماعيين الجدد بالمدارس وفقا لمعايير موضوعية تعتمد على الكفاءة والخبرة في ضوء معايير الجودة الشاملة.

٣- التأكيد على تقييم الأداء وفقا لمعايير الجودة الشاملة الصحيحة التي تواكب التقدم العلمي في المدارس، مع إجراء التقييم المستمر لجميع أعضاء هيئة التدريس والإداريين والمشرفين والعاملين والأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التعليمية.

٤- العمل على إنشاء جهاز إداري يكون قادرا على استخدام التخطيط الاستراتيجي لدعم المدارس الثانوية علي تأدية وظائفها في ضوء معايير الجودة الشاملة.

٥- العمل علي تنفيذ مجموعة من الدورات التدريبية المستمرة للأخصائيين الاجتماعيين لتطوير وتنمية الكفايات المعرفية والمهارية والقيمية لديهم بإستمرار في ضوء معايير الجودة الشاملة.

٦-ضرورة العمل على نشر ثقافة الجودة والمساهمة بكل ما يساهم في تنفيذ الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية.

٧-الاهتمام بنوعية الخدمات عالية الجودة التي تقدمها المؤسسات التعليمية للفرد والمجتمع وفق معايير الجودة الشاملة.

- **مراجع البحث:**

١. ابن سعيد، لانا بنت حسن (٢٠١٤):الاحتياجات التدريبية لممارسي الارشاد الأسري بالرياض بالمملكة العربية السعودية، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد٥٢.
٢. أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٥):ادارة الجودة الشاملة، استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.
٣. أبو النيل، مرفت أحمد (٢٠١٤): دراسة تحليلية لأحدث البحوث العالمية للتخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة العاملة , بحث منشور , مجلة الخدمة الاجتماعية , العدد ٥٢ , الجزء الثانى.
٤. أبو حطب، فؤاد وآخرون (٢٠٠٣): التقويم النفسى , ط٢، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
٥. أحمد، صفاء أبو بكر (٢٠٢٤):الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، ميتا بوك للطباعة والنشر، المنصورة.
٦. أحمد، إبراهيم أحمد (٢٠٠٣): الجودة الشاملة فى الإدارة التعليمية والمدرسية،دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
٧. أحمد، شادية وآخرون (٢٠٢١): "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السودانية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١، العدد٦.
٨. إدريس وآخرون (٢٠٢٤): أساسيات العمل مع الأفراد، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالمنصورة، دار الإسلام للطباعة والنشر، المنصورة.
٩. حسنى، فوزى محمد (٢٠٠٨): الاحتراق الوظيفى بالمجال المدرسى، بحث منشور، المؤتمر العلمى الحادى والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١٠. حمزة، أحمد إبراهيم (٢٠٠٦): المتطلبات المعرفية للأخصائى الاجتماعى المدرسى كمؤشر لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد الحادى والعشرون، ج١.
١١. خضير، صفاء خضير (٢٠١٥). متطلبات تطوير الاشراف التوجيهي الاجتماعي لتحقيق جودة ممارسة العمل مع الجماعات، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٣٩، جزء ١١.
١٢. درويش، يحيى حسن (١٩٩٨):معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية انجليزى – عربى، الشركة المصرية العالمية للنشر، لونجمان، دار نوبار للطباعة، القاهرة

١٣. الدريج، محمد(٢٠٠٣): الكفايات فى التعليم من أجل تأسيس علمى للمنهاج المندمج، الكفايات فى التعليم من أجل تأسيس علمى للمنهاج المندمج"، منشورات سلسلة المعرفة للجميع، الدار البيضاء،المغرب
١٤. رضوان، سهير أنور (١٩٩٦): درجة ممارسة مديرى المدارس الثانوية فى شمال الأردن للكفايات المهنية, رسالة ماجستير غير منشورة, جامعة اليرموك، أربد.
١٥. الزبير، فوزية سبيت (٢٠٠٩):تصور مقترح لتحقيق مزيد من الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية علي مستوي الدراسات العليا بكلية الخدمة الاجتماعية بمدينة الرياض، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العد٢٦، المجلد٣.
١٦. زيدان، عرفات (٢٠٠١): المدخل إلى خدمة الفرد, كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة (فرع الفيوم).
١٧. سالم،إلياس وآخرون ( ٢٠١٨):تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق التنمية المستدامة، المجلة الدولية لضمان الجودة، المجلد ١، العدد٢،.
١٨. سعد،أحمد يوسف، ومحمد، مصطفى عبد السميع (٢٠٠٩):اللامركزية فى التعليم (متطلبات الإعداد المؤسسى)،المركز القومى للبحوث التربية والتنمية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
١٩. سعد،أحمد يوسف، و محمد، مصطفى عبد السميع (٢٠٠٩): اللامركزية فى التعليم متطلبات الإعداد المؤسسى، المركز القومى للبحوث التربوية والتنمية، القاهرة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع
٢٠. السقا، سامر السيد وأخرون (٢٠٢٤):دليل الزيارات الميدانية للفرقة الأولي، ميتا بوك للطباعة والنشر، المنصورة.
٢١. السقاف،انتصار علوي حسن (٢٠٢١): مدى تطبيق معايير جودة التعليم المدرسي في مدارس محافظة لحج من وجهة نظر مدراء المدارس، مركز جيل البحث العلمي، العدد٨٧،.
٢٢. سليم، نشوي محمد أبو يحي (٢٠١١):دور أخصائي خدمة الجماعة في نشر ثقافة الجودة لأعضاء جماعات النشاط المدرسي لدي طلاب المرحلة الاعدادية،، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٣. السمالوطى،إقبال الأمير (٢٠٠٠): الخدمة الاجتماعية المدرسية بين الواقع والمستقبل، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة.

٢٤.شاهين، عمر (١٩٩٦): المشاكل النفسية للمعاقين كوسيلة للحد من الاعاقة، بحث منشور، المؤتمر الرابع، اتحاد هيئات رعاية الفئات الخاصة والمعاقين، مصر
٢٥.شحاته، حسن، والنجار، زينب (٢٠٠٣):معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط١.
٢٦.الشرقاوى، مريم محمد إبراهيم (٢٠٠٨): إدارة المدارس بالجودة الشاملة , القاهرة، مكتبة النهضة المصرية
٢٧.شريفة، رفاع وآخرون (٢٠١٩): مدى تطبيق معايير ضمان جودة التعميم العالي في الجزائر نموذج خلية ضمان الجودة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد١٣، العدد٢٦،.
٢٨.شكرى، جمال (١٩٩٠):الإعداد المهنى للأخصائيين الاجتماعيين وعلاقته ببعض متغيرات الممارسة، بحث منشور، المؤتمر العلمى الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢٩.شكري، جمال (١٩٩٥):الحاجات المعرفية والتدريبية للأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور، المؤتمر الأول للتربية الخاصة، وزارة التربية والتعليم، مصر.
٣٠.شوقى، عصام محمد (١٩٨٨): تقويم كفايات العاملين فى المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.
٣١.الشيمري،مصطفي عبده (١٩٩٢): تقدير الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس في صنعاء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، أربد.
٣٢.طعيمة، رشدي أحمد وأخرون (٢٠٠٨):الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط٢، عمان.
٣٣.الطنوبى،عبير مصطفى إبراهيم ( ٢٠٢١):أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل (دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة كفر الشيخ)، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ،.
٣٤.عبد الجليل،أشواق على (٢٠١٦): تحسين جودة المدارس الثانوية العامة فى مصر،بحث منشور، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد ٢٧، العدد ١٠٨.
٣٥.عبد الغني، أحمد عبد الحميد (٢٠١٣): مؤشرات تخطيطية لتنمية قيم السلام الاجتماعي لدي الشباب في المناطق العشوائية بالفيوم، مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد٣٥، الجزء ٥، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٣٦.عبد الهادى،أحمد هاشم (٢٠٠٨): الدليل الإرشادى لدعم مجلس الأمناء والآباء والمعلمين، وزارة التربية والتعليم، مصر.

٣٧. عودة، عبد الله على عبد الله (٢٠٠٨): تقييم مشروع تحسين جودة التعليم فى ضوء معيار المشاركة المجتمعية، بحث منشور، المؤتمر العلمى الحادى والعشرون للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
٣٨. عوض، عبد الناصر (٢٠٠٨):أساسيات خدمة الفرد، ط٢، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية
٣٩. فرماوي، مصطفي، وقاسم، محمد رفعت، (٢٠٠٦):متطلبات ضمان الجودة والاعتماد في الخدمة الاجتماعية، تجارب محلية ودولية، ورقة عمل، المؤتمر ١٩، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر.
٤٠. الفقي، مصطفي، ومحمد، علاء عبد العظيم (٢٠٢٠):الكفايات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمركز الارشاد الأسري، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد٦٣، جزء ١.
٤١. قاموس إلياس العصرى (٢٠٠٩):دار الياس العصرية للطباعة والنشر، القاهرة.
٤٢. قريش،عبد الرحمن وآخرون (٢٠٢١):الآليات الأساسية لتطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية كمحك لتقييم صعوبات تكوين الأستاذ الجامعي في تجويد المعرفة العلمية (مقاربة سوسيولوجية)، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية، المجلد ١١، العدد ٢.
٤٣. مجاهد،محمد عطوة (٢٠١٠):المدرسة والمجتمع فى ضوء مفاهيم الجودة، المنصورة، مطبعة برلين.
٤٤. مجمع اللغة العربية (٢٠٠٧): المعجم الوسيط، دار إحياء التراث العربى بالتعاون مع المكتبة العلمية بطهران، القاهرة، مادة جاد.
٤٥. محمد، مصطفى عبد السميع (٢٠٠٧): التشريع لضمان جودة التعليم والاعتماد فى مصر (دراسة تحليلية كيفية)،المركز القومى للبحوث التربوية والتنمية، شعبة بحوث تطوير المناهج.
٤٦. محمود، خضير كاظم (٢٠٠٧):ادارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن
٤٧. مدكور، إبراهيم ( ١٩٧٥):معجم المصطلحات الاجتماعية، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
٤٨. مرعي، هاشم، و عرفات، محمد (٢٠٠٦): دور المنظمات غير الحكومية في إشباع احتياجات المرأة المعيلة بالريف، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

٤٩. مسعود،ناصر مسعود حسن (٢٠٢١):معوقات التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد٢.
٥٠. المطيري، عواطف عبيد (٢٠٢١): الكفايات المهنية لبرامج الارشاد والتوجيه الاجتماعي، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الأداب، جامعة المنصورة.
٥١. المنجد فى اللغة العربية المعاصرة (٢٠٠١):دار المشرق، بيروت، ط٢.
٥٢. منصور، ميادة (٢٠٠٦):تقييم برامج التمكين الاقتصادي للجمعيات الأهلية بالمجتمع الريفي، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٤٠، المجلد ١٢.
٥٣. منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (٢٠٠٨). التعليم الجيد والإنصاف والتنمية المستدامة: رؤية شاملة من خلال المؤتمرات العالمية الأربعة بشأن التربية التى تنظمها اليونسكو فى ٢٠٠٨ – ٢٠٠٩ , قطاع التربية.
٥٤. نافع، أميرة علي جابر (٢٠٢١) مقومات الكفايات المهنية لتفعيل التدخل المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع أسر الأطفال التوحديين، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد٦٩، جزء ٢.
٥٥. النجار،جمال شحاته (١٩٩٧): العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبى للمدرسين وتنمية أدائهم المهنى , بحث منشور، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان , العدد الثانى.
٥٦. هلال،مجدى عبد النبى،و قمر، عصام توفيق (٢٠٠٨):الكفايات المهنية اللازمة لمشرفى الأنشطة التربوية الحرة فى ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، المركز القومى للبحوث التربوية والتنمية
٥٧. همام، كريم حسن (٢٠١٥):معايير الجودة الشاملة لبرامج رعاية المسنين بالجمعيات الأهلية، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد٥٤.
٥٨. الهنيدى،جمال محمد (٢٠٠٨): مبادئ الجودة الشاملة فى الإسلام وبعض تطبيقاتها فى التعليم الإسلامى، دار النشر للجامعات، القاهرة.
٥٩. www.unesco.org/education، اليونسكو، ٢٠٠٥.
60-Abdel Hadi, (2006): Role of Non Governmental Organization in supporting and developing small scale Enterprises Sector. Palestine: quds university press.
61-Abdul Raouf Sitara Imtiaz: 2008, Continuous Improvement of Higher Education Quality, International Conference on Assessing Quality in Higher Education, 1st – 3rd December, Lahore, Pakistan, ,

62-Chen, L.H: 2002, Study on the Social Work Competence and Social Work Education in Taiwan, National Science Council Research Report, Chao Yang University, Taiwan
63-Douglas, J. Rex & Johnson, M. Claradine: 1988, Principals Training Needs, ERIC Digest, No.105, ED 300880.
64-Feng, J.Y:,2003, Standards of Social Work Education Program and the Professional Competence, Paper Presented at the Conference of the Role of Social Workers and Social Work Education in Social Change, Taichung: Society of Social Work Education in Taiwan
65-Ibidunni, Ayodotun Stephen et al: 2021,"Bringing quality management to perspective in higher education institutions' research output: A FOCUS ON selected private universities in Nigeria." Heliyon
66-Knight, Carolyn. Social Work with Groups (2009): A Journal of Community and Clinical Practice. Vol.32 (3), Jul
67-Linda Alexander: 1995 the Smoking Behavior of Military Nurses, the Relationship to Job Stress, Job Satisfaction and Social Support, Journal of Advanced Nursing,
68-Litinskaya. Svetlana, (2016) "Improving Document Management with ISO 9001 and Implementation Costs Analysis on the Example of Kt Ship LTD", Estonian Maritime Academy of Tallinn University of Technology,
69-Mclannahan, Linnet: 2004, some guideline for selecting behavioral international programs for children with autism, Chicago, use lyceum book
70-Oxford Dictionary: 2003, Oxford University Press, Londo
Quinn, Gregorio; Straussner (2010) ShulamithLala Achtenberg, Journal of Social Work Practice in the Addictions. Vol.10, 4.
71-S. Khomenko,2011, Professional Competence of a Teacher as a Necessary Component of the Professionalism, the Advanced Science Journal, Vol. Issue 2, Poltava National Pedagogical University, Ukraine, p.118
72-Vincentn, Parrillo: 2002, contemporary social problems, 5th, Ed, London, Allyn and Bacon, P154
73-Vincenzi, et al (2018). Has the quality of teaching and learning processes improved as a result of the implementation of quality assurance coordinated by the state? Quality in Higher education, 24(1).
74-yeung, Ka-yan. (2007), "Total quality management, organizational culture and leadership style in Hong Kong's construction industry.