

## تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي في ضوء معايير الجودة والاعتماد

محمد عبد المجيد سويدان

أستاذ خدمة الجماعة المساعد - بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور

## تقويم الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي فى ضوء معايير الجودة والاعتماد

الدكتور محمد عبد المجيد سويدان

أستاذ خدمة الجماعة المساعد بالمعهد العالى للخدمة الإجتماعية بدمنهور

ملخص البحث:

تناولت الدراسة إبراز أهمية الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي فى ضوء معايير الجودة والاعتماد، وأهمية التقويم كأحد أهم العمليات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة. طبقت الدراسة فى (٥) مدارس معتمدة من مرحلة التعليم الأساسي بإدارة بندر دمنهور التعليمية بمحافظة البحيرة، طبقت على (١٣) أخصائي اجتماعي، (٦٠) عضو من أعضاء وحدة الجودة بتلك المدارس. توصلت نتائجها إلى أن مستوى الالتزام السلوكي للأخصائي ما بين متوسط أو جيد ، مستوى التواصل مع أولياء الأمور ما بين ضعيف أو متوسط ، مستوى استثمار الموارد المتاحة ما بين ضعيف أو متوسط ، مستوى خدمة الأخصائي للطلاب متوسط ، ومستوى التفاعل مع فريق العمل بالمدرسة متوسط ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من المعوقات التي تواجه الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة وأوصت الدراسة بمجموعة من المقترحات لتحسين جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الجماعات بالمدارس المعتمدة .

**الكلمات المفتاحية:** التقويم - الأداء المهني - التعليم الأساسي - معايير الجودة والاعتماد.

### Abstract

The study dealt with the importance of the professional performance of the social worker in the light of quality and accreditation standards, and the importance of evaluation as one of the most important professional processes of working with groups. the study aimed at determining the level of professional performance of social worker with students groups in the credit primary schools. study was applied in (5) accredited schools of basic education at Damanshour Educational Administration in Beheira Governorate. The serve included (13) social workers and (60) members of the quality team in these schools The results showed that the level of behavioral commitment of the specialist is between medium or good, the level of communication with parents is between less or medium , the level of investment of available resources is between less or medium , the level

of service of the specialist to the students is medium, and the level of interaction with the school team is medium. The study recommended a set of proposals to improve the quality of professional performance of working with groups in accredited schools

**Keywords:** Evaluation- Professional Performance – Primary Education - quality and accreditation standards .

#### أولاً: مشكلة الدراسة:

يشهد العالم حالياً تغيرات متلاحقة وثورة تكنولوجية هائلة الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود للارتقاء بالمنظومة التعليمية ، وتعد قضية التعليم وتطويره قضية قومية ومن أولويات المرحلة الحالية للمجتمع حيث أنه تم التأكيد على دور التعليم في تنمية المجتمع ، ومن ثم تأسس المجلس التخصصي للتعليم والبحث العلمي ليقدم حلولاً عملية للتغلب على التحديات التي تواجه التعليم والبحث العلمي في مصر ، ووضع أسس وقواعد النهضة التعليمية الحديثة إيماناً بحق كل طفل في فرصة متكافئة لتلقى خدمة تعليمية بمستوى من الجودة يتناسب مع المعايير العالمية بما يسمح له بالإسهام الفعال في التنمية الاجتماعية والاقتصادية لبلده وبالمنافسة إقليمياً وعالمياً. (أحمد ، ٢٠١٦ ، ص.١١)

حيث تحرص المجتمعات المعاصرة على تطوير نظمها التعليمية لتحقيق أعلى درجة من الجودة في المخرج التعليمي، حيث يرى الكثيرون أن السبيل لمواجهة تحديات المستقبل يتمثل في رفع جودة ونوعية التعليم، ولعل أهم ما يبرر الاهتمام بالجودة في التعليم هو أن منتج المؤسسة التعليمية هو أعلى وأندر منتج في أي مجتمع من المجتمعات، وتظهر أهمية الجودة في التعليم من خلال نجاح المنظمات غير التعليمية في تحقيق أهدافها حيث لا يمكن أن يتم ذلك إلا بعد نجاح النظم التعليمية في إعداد وتأهيل أفراد المجتمع تأهيلاً جيداً؛ لذا فإن تقدم أي مجتمع يتوقف بدرجة أساسية على جودة المخرج التعليمي. (العزاوي ، ٢٠٠٥ ، ص. ١٧٤)

و يسود المجتمع المصري في الوقت الراهن عملية تطوير للمنظومة التعليمية للخروج بها من أزمتها المزمنة ، وهذا يمثل انعكاس لرغبة قومية إيماناً بأن تقدم المجتمع وقدرته على المنافسة بين الدول يتم من خلال تجويد التعليم ورفع كفاءة طلابه ، وإعدادهم من كافة الجوانب وتنمية قدراتهم المتنوعة وأيضاً امتلاكهم القدرة على استخدام وتطبيق التكنولوجيا الحديثة في الحياة العملية.

ويرى يوهانسن & طه (٢٠١٦) أنه في إطار إيمان الدولة المصرية بأهمية تطوير منظومة التعليم و استجابة للاحتياجات القومية في تطوير التعليم والارتقاء بجودته تم

إصدار قانون رقم (٨٢) لسنة ٢٠٠٦م بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، وإصدار لائحته التنفيذية بالقرار رقم (٢٥) لسنة ٢٠٠٧ والذي يقضي بأن الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد هي أحد الركائز الرئيسة للخطة القومية لإصلاح التعليم في مصر. (ص.٣) ، ومنذ ذلك الحين وأصبحت قضية الجودة وضمانها، والتأكيد عليها في بؤرة اهتمام القيادة السياسية والتنفيذية على جميع المستويات من أجل الوصول بالمتعلمين إلى مستوى المعايير المعترف بها عالمياً وجعلهم قادرين على المنافسة المحلية والإقليمية والعالمية. (عثمان ، ٢٠١٦ ، ص.٤٤)

ومن ثم شرعت مصر في تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم بصور القانون رقم (٨٢) لسنة ٢٠٠٦م والخاص بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ثم صدور القرار الجمهوري رقم (٢٥) لسنة ٢٠٠٧م باللائحة التنفيذية للقانون، وكذا صدور القرار الجمهوري رقم (٣٦٣) لسنة ٢٠٠٧م بتشكيل مجلس إدارة الهيئة. (إبراهيم ، ٢٠١٠ ، ص.٧) . وبدأت الهيئة مهامها الخاصة باعتماد المؤسسات التعليمية وبالفعل تم اعتماد (١٨٧) مدرسة من مجموع (٢٧٠) مدرسة تقدمت للحصول على الاعتماد خلال العام الدراسي ٢٠٠٨/٢٠٠٩م بنسبة (٦٩,٣%). (الهيئة القومية ، ٢٠٠٩ ، ص.٦) ، ووصلت إلي اعتماد (١٠٩٢) من مجموع (١٢٥٣) بنسبة ٧٨% في عام ٢٠١٦/٢٠١٧ ، وفي العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨ قامت الهيئة باعتماد (٤٩٦٢) مدرسة ، بينما فقدت (١٢٨٠) مدرسة صلاحية الاعتماد. (الهيئة القومية ، ٢٠١٨ ، ص.٩)

وتحتل مرحلة التعليم الأساسي في مصر مكان الصدارة بالنسبة لمراحل التعليم المختلفة ونظراً لسعة حجم هذا التعليم وأهميته بوصفه مرحلة عامة أساسية ينبغي أن يحصل عليها كل أبناء الشعب، ويعد الحد الأدنى الذي لا يمكن الاستغناء عنه لأنه يجسد المضمون المنطقي لمبدأ تكافؤ الفرص التعليمية في الطفولة، فهي الأساس لنمو الشخصية الإنسانية وتشكيل سماتها وتطويرها لتنشئة مواطن صالح ونافع، وإعداد جيل متعلم في مواجهة التحديات المستقبلية. (بدران & البوهي، ٢٠٠٠، ص.٢٣١)

وتطلق مرحلة التعليم الأساسي Basic Education على ذلك النوع من التعليم النظامي الذي يلتحق به الصغار بقصد تلقي وتقبل المعارف والمهارات الأساسية من خلال مؤسسة تعليمية مخصصة بذلك ليكون مواطناً صالحاً، سواء استطاع مواصلة التعليم إلى مرحلة أعلى، أم اكتفى بذلك القدر وخرج إلى الحياة العملية بعد تدريبه في مجال من المجالات، ومدة التعليم الأساسي تسع سنوات مقسمة إلى حلقتين: الأولى مدتها ست سنوات

(المدارس الابتدائية) ، والثانية مدتها ثلاث سنوات (المدارس الإعدادية) . ( عبود ، ٢٠١٠، ص١٢٥ )

هذا وقد سعت العديد من الدراسات والبحوث العلمية إلى تحديد أهمية تطبيق منظومة الجودة الشاملة بمراحل التعليم الأساسي بهدف تحسين أداء العاملين في المؤسسات التعليمية ، ويعرضها الباحث فيما يلي :-

دراسة (Anderson . Sally, 2003) والتي هدفت إلى التعرف على أهمية التقدير الذاتي في تحسين الأداء المدرسي وفقاً لمعايير الجودة ، وتوصلت نتائجها إلى أن الجودة في مجال التعليم عملية هامة لتحسين الأداء المدرسي ، ولها تأثيرات واضحة في تطوير المنظومة التعليمية ، وتساهم في إحداث تغييرات كبيرة في الأداء التنظيمي للعاملين بالمؤسسات التعليمية ، وأكدت الدراسة على أهمية دور القيادات التعليمية بالمدارس .

أما دراسة (Kolinsky . J,2005) هدفت الدراسة إلى قياس فعالية نظام الجودة بالمؤسسات التعليمية ، وتوصلت نتائجها التي طبقت على ١٥٥ مؤسسة تعليمية أن ٧٥% منها أجرى تقويماً للجودة وأن ٦٣% منها تحتاج إلى دعم لتطبيق مبادئ إدارة الجودة ، كما تحتاج هذه المؤسسات إلى مناخ إداري ملائم وجهود مستمرة لخلق مناخ تعاوني يساعد القيادات والعاملين على تنفيذ محتوى وسمات إدارة الجودة .

ودراسة ( Kathleen, E, 2007 ) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على شراكة إدارة الجودة الشاملة في العلم والتعليم بمنطقة لينكولن في بريطانيا، وتدعيم الجهود التعاونية بين القيادات التربوية وصناع السياسة في تفعيل أداء المشاركة المجتمعية ، التي توصلت لنتائج الدراسة إلى إن إدارة الجودة الشاملة في العلم والتعليم يمكن أن تحقق للمدرسة مجموعة من الفوائد منها: مساعده المدرسة في تقديم خدمة أفضل لعملائها وطلابها وأصحاب الأعمال، وإنجاز متطلبات المسؤولية العامة للإصلاح التعليمي، تحسين مناخ المتعلمين من خلال استناره دافعية المعلمين والطلاب، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى ضرورة توثيق العلاقات بين القيادات التربوية وصناع السياسة لتفعيل المشاركة المجتمعية بين رجال الأعمال أفراد المجتمع وأولياء الأمور .

ودراسة ( Teguh .T & Desi . E . 2017 ) هدفت الدراسة إلى تحديد دور المجتمع في تحسين جودة التعليم ، و ضرورة مساهمة أفراد المجتمع المدني والمؤسسات النظامية بالدعم المادي والفكري ومراقبة العمل لتحسين العملية التعليمية، و أظهرت نتائجها أهمية المشاركة المجتمعية في تقديم الدعم الفكري والمادي و المساهمة في وضع الخطة المدرسية وخطة الميزانية المالية وخطط الأنشطة المدرسية وتعزيز دور الجمعيات الأهلية

في النهوض بالعملية التعليمية وأكدت علي أهمية دور اللجنة الرقابية لتحسين الجودة التعليمية بمراقبة ومتابعة تنفيذ السياسة التعليمية داخل المدرسة لتحقيق الأهداف المتوقعة، وضرورة الاتصال المتكرر بين المدارس وأولياء الأمور والمجتمع وتوفير النواحي المادية لدعم المدارس التأكيد علي الدور الإيجابي للمشاركة .

والخدمة الاجتماعية كأحد المهن العاملة في المجال المدرسي تحاول دائماً أن تستجيب للمتغيرات التي يمر بها المجتمع حتى يكون لها دور فعال مع غيرها من المهن في مواجهة الآثار السلبية الناتجة عن تلك المتغيرات والتي تؤثر على حياة الأفراد من ناحية والمجتمع من ناحية أخرى. (مرعي ، ١٩٩٦ ، ص٣٤) . و طريقة العمل مع الجماعات كأحد طرق الخدمة الاجتماعية تركز على الجماعة كأداة لإحداث التغيير المرغوب في شخصية الفرد بما تتضمنه من عادات وسلوك وقيم واتجاهات وخبرات ، لذلك فإن الأخصائيين الاجتماعيين عندما يعملون مع جماعات النشاط المدرسي يمكن أن يساعدوا هذه الجماعات على اجتياز مرحلة النمو التي تمر بها (Ghodse,1989, p 266)

و تتأثر ممارسة طريقة العمل مع الجماعات بما يحدث من تطورات في العملية التعليمية بصفة عامة ، والعملية التعليمية في الخدمة الاجتماعية بصفة خاصة ، وهو ما أشارت إليه دراسة ( حامد ، ١٩٩٦ ) من أن طريقة خدمة الجماعة تحتاج إلى التطوير لتتواءم مع التغيرات الناتجة عن سياسة وبرامج الخصخصة على مستوى الإطار النظري، وكذلك على مستوى الممارسة وتطوير برامجها التقليدية وأساليبها الفنية والعمل على تعديل مناهج تدريس خدمة الجماعة.

كذلك دراسة (Mayads, Nazmeen & et. al., 2004) والتي أكدت على أهمية وضرورة الاهتمام المتجدد بالبناء المعرفي للطريقة ومسايرتها للمتغيرات المتجددة في علمياً وعالمياً.

وكذلك تعمل طريقة العمل مع الجماعات على التطوير والارتقاء بمستوى تلك الممارسة وتجويد الخدمات والبرامج المقدمة للتلاميذ ، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال إجراء التقويم المستمر لجهود الممارسة المهنية و التي قد تتعرض لمجموعة من العوامل التي تؤثر في تحقيق أهداف الممارسة المهنية .

وأيضاً دراسة (شرقاوى ، ٢٠٠٦) فقد حاول من خلالها التعرف على ماهية المعرفة المطلوبة لتحقيق جودة البناء المعرفي لطريقة خدمة الجماعة ومصادر وعناصر هذه المعرفة وما يواجه إنتاجها من صعوبات وانتهت إلى التأكيد على أهمية تقنين نماذج الممارسة واختبارها ونشرها وعقد مؤتمرات خاصة بجودة العمل على مع الجماعات وعلى

الارتباط بين الكليات ومؤسسات الممارسة وإشراك الطلاب في عملية تحديد المناهج والانفتاح المعرفي على التخصصات المرتبطة بالتخصص .

ولكى يتحقق الاستمرار والفاعلية لهذه الخدمات أصبح من الضروري التقييم المستمر لتلك الخدمات في ضوء المعايير الدولية المعتمدة ، حيث تساعد هذه العملية في التعرف على قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها من خلال قياس مدى فعالية الخدمات المقدمة وكذلك التعرف على الأساليب التي تعتمد عليها هذه المؤسسات في تقديم خدماتها ومدى كفاءة هذه الخدمات والمعوقات التي تعوق تحقيق أهداف هذه المؤسسات . (Richard W,1998, P 320)

هذا وقد سعت بعض الدراسات والبحوث العلمية إلى تناول ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وأداء الأخصائي الإجتماعي بالمجال المدرسي في ضوء معايير الجودة والاعتماد ، ومنها دراسة (Soltani Ebrahim & et . al , 2005) والتي هدفت إلى تقييم الأداء المهني اعتمادا على نظام الجودة الشاملة ، وأثبتت نتائجها أن عملية تقييم الأداء عملية هامة جداً في إطار منظومة الجودة الشاملة ، وتوصلت إلى ضرورة إتباع نظام محدد في تقييم أداء العاملين في إطار الجودة براعى معدلات الأداء العالية ودرجات تحرك الاتجاهات لتحسين الجودة .

ودراسة (عبد الموجود ، ٢٠٠٥) والتي هدفت إلى تحديد مدى معرفة الأخصائيين الاجتماعيين لمفهوم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، والتعرف على اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين حول تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وحول متطلبات ذلك والوقوف على الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للمساهمة في تطبيق الجودة الشاملة ، وتوصلت نتائجها إلى أن أهم مفاهيم الجودة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين هو العمل على تحسين الخدمات والبرامج ، والقيام بتطبيق التكنولوجيا على حاجات ومشكلات الطلاب ، وأن أو اتجاهات الأخصائيين الاجتماعيين نحو الجودة هو الاقتناع بأهمية الجودة على الخدمات الإجتماعية بالمدرسة والرغبة في التنمية الشاملة في الخدمات الإجتماعية داخل المدرسة ، وأن أهم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين هي الحاجة إلى ابتكار أساليب أفضل لتنفيذ الأنشطة المدرسية .

ودراسة (حسن ، ٢٠٠٦) هدفت الدراسة إلى تصميم وبناء مقياس لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي وقد طبق على عدد ٥٠ طالبا وخمس موجهين للتربية الاجتماعية وخمس من مديري المدارس وقد اشتمل المقياس على ستة أبعاد

هي البعد الملموس (الظاهر) في عمل الأخصائي ، الفهم من الاحترام ، المسؤولية ، الكفاءة ، الثقة ، الأمن .

ودراسة (عبد ، ٢٠٠٦) هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي لممارسات طريقة العمل مع الجماعات في المجال المدرسي في كل من التعليم الثانوي العام والفني في ضوء المعايير القومية للتعليم ، كذلك التعرف على المقترحات لتحقيق الجودة في ممارسات طريقة العمل مع الجماعات من وجهة نظر المبحوثين في ضوء المعايير القومية للتعليم .

ودراسة (فايد ، ٢٠٠٨) والتي هدفت إلى تحديد طبيعة المناخ الإجتماعي المدرسي في ضوء معايير المدرسة الفعالة ، والتوصل إلى رؤية لتفعيل دور الأخصائي الإجتماعي في تنمية وتحسين جودة المناخ المدرسي ، وتوصلت نتائجها إلى أن المناخ الإجتماعي للمدرسة الفعالة يرتبط بالعوامل التالية : التنمية الخلقية لدعم وبناء معتقدات إيجابية ، الأنشطة المدرسية الداعمة للسلوك الإيجابي ، التنظيم المدرسي الداعم لتحقيق الجودة ، الدعم التربوي ، تعاون الأسرة مع المدرسة و القيادة المدرسية الفعالة .

ودراسة (هلال ، ٢٠٠٩) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية دور مشرفي الأنشطة في إعداد وتنفيذ ومتابعة وتقييم خطة برامج النشاط الإجتماعي في ضوء معايير الجودة ، والوقوف على الصعوبات التي تواجه المشرفين في ضوء معايير الجودة ، وتوصلت نتائجها إلى عدم حصول الأخصائيين الاجتماعيين على دورات تدريبية مرتبطة بمعايير الجودة كما حدث مع المدرسين ، كذلك توصلت إلى انخفاض ثقافة الجود لديهم وعدم وضوح خطوات استخدام الجودة مع الجماعات المدرسية .

ودراسة (التمامي ، ٢٠١٠) هدفت إلى التعرف على فعالية الأساليب المهنية التي يستخدمها أخصائيو خدمة الجماعة مع جماعات النشاط المدرسي في ضوء الجودة الشاملة ، وتوصلت نتائجها إلى حاجة أخصائيو خدمة الجماعة إلى مجموعة من المهارات والمداخل والنماذج الحديثة ، والأدوات المهنية ووسائل التعبير المرتبطة بتحقيق الجودة الشاملة ، كما توصلت نتائجها إلى أن هناك العديد من الصعوبات التي تعوق ممارسة أخصائيو الجماعة للأساليب المهنية مع جماعات النشاط المدرسي في ضوء معايير الجودة .

ودراسة (حجازي ، ٢٠١٢) هدفت الدراسة إلى التوصل لتصور مقترح لتطوير وتفعيل الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدارس الفنية بمشروع التعليم والتدريب المزدوج في ضوء معايير الاعتماد والجودة ، وتوصلت إلى هناك قصوراً في أداء الأخصائي الاجتماعي بالمدارس الفنية بمشروع التعليم والتدريب المزدوج ، وأن هناك عدة

معوقات ترجع إلى الطالب - الإدارة - المجتمع المحيط - الإمكانيات والموارد تحول دون أدائه لدوره ، كما أظهرت أن هناك بعض المتطلبات التي يجب توافرها لتحسين جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي منها متطلبات معرفية ، إدارية و مجتمعية .

و دراسة (جوده ، ٢٠١٣) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره التربوي في المدارس ، كذلك التعرف على معايير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي .

توصلت الدراسة إلى تحديد أهم احتياجات الأخصائي الاجتماعي المدرسي للقيام بدوره التربوي في الاطلاع على معارف الخدمة الإجتماعية والتفسيرات النظرية لمشكلات الطلاب ، كما توصلت إلى تحديد أهم جوانب الأداء المهني في : حصر الطالب ذوى المشكلات الاقتصادية والاجتماعية - متابعة أداء الطلاب المتفوقين مع إدارة المدرسة وأولياء الأمور - التخطيط للاستفادة من الموارد البشرية والمادية للمدرسة لخدمة المجتمع - وضع جداول زمنية للقاءات أولياء الأمور ومجلس الأمناء ، وأوصت الدراسة بضرورة وجود تأهيل تربوي للممارسين للمهنة حالياً ينهض بالعملية التربوية لتواكب العصر في إطار من الأصالة و ضرورة تفعيل استخدام معايير الجودة الشاملة بما يساعد على تطوير برامج التدريب المهني للارتقاء بما يساعد على تطوير برامج التدريب المهني للارتقاء بمستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين في ضوء نتائج التقييم ، مع ضرورة استيعاب واستخدام التكنولوجيا الحديثة واستثمارها .

و دراسة (ربيع ، ٢٠١٥) هدفت إلى تحديد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية ، التي توصلت نتائجها إلى أن أهم هذه العوامل تتحدد في : نظام الأجور والمكافأة ، نظام الترقى ، ظروف بيئة العمل و جماعة العمل . ودراسة (الدسوقي ، ٢٠١٥) هدفت الدراسة إلى الوقوف على أدوار الأخصائي الاجتماعي المدرسي في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، والوقوف على واقع قيامه بتلك الأدوار والتعرف على الفروق في واقع قيام الأخصائي الاجتماعي بأدواره تبعاً لمنغبريات الجنس ، الخبرة ، حالة المدرسة ( معتمدة - غير معتمدة ) ، أثبتت نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون بالمدارس المعتمدة على جميع محاور الدراسة والمتضمنة في المحاور التالية : رؤية ورسالة المدرسة ، تشجيع العاملين على إجراء البحوث ، عمليات التجديد والمبادرات الإبداعية ، دعم عمليتي التعليم والتعلم ، نظم متابعة وتقييم الطلاب دراسياً ، دعم وتحفيز العمل الجماعي ، التواصل على كافة المستويات ، دعم المشاركة

المجتمعية ، التنسيق مع مجلس الأمناء ، برامج وأنشطة التطوع ، استخدام إمكانات المدرسة المادية والبشرية ، و الأنشطة التربوية ، كما توصلت الدراسة وجود العديد من المعوقات التي تحول دون قيام الأخصائي الاجتماعي المدرسي لأدواره في ضوء معايير الهيئة القومية ، أهمها المعوقات التي تتصل بالإمكانات المادية والبشرية للمدرسة ، معوقات تتصل بالأخصائي نفسه ، معوقات تتصل بمجتمع المدرسة و معوقات تتصل بالجوانب التعليمية .

وبناءً على ما سبق عرضه من دراسات فقد توصلت الدراسة الراهنة إلى العديد من الحقائق منها :

- أكدت بعض الدراسات على أهمية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب في المجال المدرسي ، نظراً لما يقوم به من برامج تساهم في الارتقاء بالعملية التربوية وما يقدمه من خدمات تساهم في تحقيق أهداف المدرسة .
  - أظهرت بعض الدراسات قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس التعليم الأساسي ونقص خبراتهم المهنية واقترحت ضرورة زيادة أعدادهم بما يتناسب مع تطوير منظومة التعليم في ضوء معايير الجودة والاعتماد .
  - قلة الدراسات التي أجريت حول تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بالمجال المدرسي في ضوء معايير الجودة والاعتماد .
- وبناءً على ما تقدم وفي سبيل الارتقاء والتطوير لأساليب وأدوات وعناصر الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الجماعات بمدارس التعليم الأساسي من خلال تحديد أهم ملامح تلك الممارسة وتحديد الصعوبات التي تواجهها ، في ضوء معايير الجودة والاعتماد .
- وفي ضوء ما سبق من كتابات نظرية ونتائج بعض الدراسات والبحوث السابقة واهتمامها بإبراز أهمية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي وأهمية التقويم كأحد أهم العمليات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات التي تحدد أسس ومعايير النجاح لتحقيق أهداف الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات ، فيمكن للباحث تحديد مشكلة الدراسة على النحو التالي : " تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي في ضوء معايير الجودة والاعتماد "

### ثانياً : أهمية الدراسة :

- ١- على الرغم من اهتمام الدولة وسعيها لتطبيق معايير الجودة بالمؤسسات التعليمية إلا أن وزارة التربية والتعليم لم تهتم بوضع معايير خاصة بجودة ممارسة مهنة الخدمة الإجتماعية بالمؤسسات التعليمية حتى الآن .
- ٢- إن الاهتمام بالأخصائي الاجتماعي المدرسي الذي يمثل عضواً أساسياً في فريق العمل بالمدرسة والذي تقع على عاتقه العديد من المسؤوليات والأدوار المهنية التي من شأنها إذا تحققت المساهمة في الارتقاء بالمنظومة التعليمية ، ومن ثم يجب أن تكون هناك معايير واضحة ومحددة لتقويم أداؤه لأدواره المهنية في إطار منظومة الجودة .
- ٣- تأتي الدراسة الراهنة كمحاولة لتحديد مجموعة من المعايير التي يمكن في ضوءها تقويم الأداء للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب و لأدواره بالمجال المدرسي في إطار معايير الجودة والاعتماد.

### ثالثاً : أهداف الدراسة :

- الهدف الرئيسي : " تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة " ، وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية :-
- ١- تحديد مستوى الالتزام السلوكي للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- ٢- تحديد مستوى تواصل الأخصائي الاجتماعي مع أولياء الأمور بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- ٣- تحديد مستوى استثمار الأخصائي الاجتماعي للموارد المتاحة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- ٤- تحديد مستوى خدمة الأخصائي الاجتماعي للطلاب أعضاء الجماعات بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة .
- ٥- تحديد مستوى تفاعل الأخصائي الاجتماعي مع فريق العمل بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- ٦- تحديد المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة .

٧- التوصل إلى مجموعة من المقترحات و التوصيات التي تساهم في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة .  
رابعاً: تساؤلات الدراسة :

- التساؤل الرئيسي : ما مستوى الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ؟ ، وينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية :-

١- ما مستوى الالتزام السلوكي للأخصائي الإجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ؟

٢- ما مستوى تواصل الأخصائي الإجتماعي مع أولياء الأمور بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ؟

٣- ما مستوى استثمار الأخصائي الإجتماعي للموارد المتاحة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ؟

٤- ما مستوى خدمة الأخصائي الإجتماعي للطلاب أعضاء الجماعات بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ؟

٥- ما مستوى تفاعل الأخصائي الإجتماعي مع فريق العمل بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ؟

٦- ما المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ؟

خامساً: الإطار النظري ومفاهيم الدراسة :

١- مفهوم التقويم " Evaluation :

يعرف مجمع اللغة العربية (٢٠٠٠) التقويم لغوياً : من مصدر " قوم " بمعنى نسب الشيء إلى قيمته وعرفه بواسطتها ، وهي كلمة تستعمل بمعنى القدرة والمنزلة ، وهو ما يعني أن التقويم لغوياً : يأتي بمعنى منزلة الشيء وإظهار قدره " . ( ص ٥٣٢ ) ويعرف قاموس Oxford (1984) التقويم على أنه إيجاد تعبير رقمي عن الشيء المراد تقويمه ليعبر عن كم هذا الشيء . ( P 398 ) ، وترى Laura . L (2012) أنه " هو التحقيق المنهجي المستقل في كيفية تحقيق الأغراض أو الأهداف ( P 3 ) .

وفي طريقة العمل مع الجماعات يقصد به أنه : عملية جمع الحقائق والمعلومات والبيانات الخاصة بعناصر ممارسة خدمة الجماعة ، والتي ترتبط بالتغيرات التي تم تحقيقها من خلال المواقف المهنية للممارسة والتي تتضمن جوانب كمية وأخرى كيفية وتعتمد على استخدام الطريقة العلمية في القياس وتستخدم فيها العديد من الأساليب والأدوات المختلفة

مثل الملاحظة والتقارير والمقاييس الاجتماعية بما يتناسب مع موضوع التقييم وهدفه (الجندي ، آخرون ، ٢٠٠٤ ، ص ١٩٣)

- ويعرف الباحث التقييم إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة كما يلي :

أ- عملية مهنية تستهدف تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات

الطلاب بمدارس التعليم الأساسي في ضوء معايير الجودة والاعتماد ، والتي تتحدد في :

- قياس مستوى الالتزام السلوكي للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.

- قياس مستوى تواصل الأخصائي الاجتماعي مع أولياء الأمور بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.

- قياس مستوى استثمار الأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب للموارد بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة .

- قياس مستوى خدمة الأخصائي الاجتماعي للعمل للطلاب أعضاء الجماعات بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.

- قياس مستوى تفاعل الأخصائي الاجتماعي مع فريق الجودة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة .

ب- تحديد المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة .

نموذج التقييم المستخدم في الدراسة : تتعدد النماذج التي تستخدم في التقييم فمنها ما يركز على الكفاءة أو الكفاية ومنها ما يركز على الفعالية ومنها ما يركز على الجهد والأداء ، ولما كانت الدراسة الراهنة تسعى إلى تقويم الأداء المهني فقد رأى الباحث أن أنسب الطرق التقييمية التي تعتمد عليها هذه الدراسة هي طريقة المعايير التقييمية ( Graphics Rating Scale ). ( فهمي ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٤٥ ) ، وتتحدد خطوات التقييم وفقاً لهذه الطريقة في الخطوات التالية :-

- تحديد موضوع التقييم الأساسي ( الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب )

- تحديد طبيعة أداء الأخصائي الاجتماعي ومتطلبات هذا الأداء مع جماعات الطلاب

- تحديد مدى توافر أهم المعايير من خلال تحليل هذا الأداء مع جماعات الطلاب .

- وضع جوانب قياسية مقننة ( مقياس الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي في ضوء معايير الجودة والاعتماد )
- تحديد المستويات المرتبة بجوانب القياس ودراجاتها ( أداء ضعيف - أداء متوسط - أداء قوى )

## ٢- مفهوم الأداء المهني : " The Professional Performance " :

يعرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية الأداء المهني بأنه : " القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب أدائه من العامل الكفاء المدرب ويمكن معرفة هذا المعدل من طرق تحليل الأداء أى دراسة كمية العمل التي ينجزها في دور واحد أو مجموعة من الأدوار خلال زمن معين تحت ظروف طبيعية للعمل أو مقدار الزمن اللازم لإنجاز كمية العمل " . ( بدوى ، ١٩٨٧ ، ص ٣١٠ ) ، كما يشير **Charles Z.** ( ٢٠٠٠ ) إلى أن الأداء المهني يعني " الممارسة المتنوعة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي مع وحدات العمل المهني لتنمية قدراتهم على حل المشكلات التي تواجههم وتلبية احتياجاتهم المختلفة" . ( P 67 )

ويقصد بالأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بأنه : قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسئولياته المهنية الوظيفية في إطار المؤسسة التي يعمل بها معتمداً على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والاتجاهات المهنية وذلك لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل بها . ( حبيب ، ١٩٩٧ ، ص ١٥ ) ويشير مفهوم الأداء المهني من وجهة نظر أخرى على أنه قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تنفيذ مهام وتكليفات عملهم المهني بأعلى معدلات وإنجاز وأقل توقيت زمني معتمدين في ذلك على ما لديهم من مهارات وما يبذلونه من جهد وظروف عمل مهنية سواء داخل أو خارج المؤسسات وتعلم مستمر من خلال ظروف تدريبية حديثة . ( عبدالهادي ، ٢٠٠٢ ، ص ٣٦٢ )

فالأداء المهني هو الجهود والأنشطة المهنية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وتمكنه من تنفيذ المهام والتكليفات التي تلقى على عاتقه بأعلى معدلات من إنجاز وأقل توقيت زمني معتمداً في ذلك على ما لديه من معارف ومهارات وخبرات وقيم . ( هاشم ، ٢٠٠٥ ، ص ٥٥٨ )

ويعرف الباحث الأداء المهني إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة كما يلي :

أ- ممارسة الأخصائي الاجتماعي لأدواره المهنية مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة .

ب- تتطلب هذه الممارسة من الأخصائي الالتزام السلوكي ، التواصل مع أولياء أمور الطلاب ، سرعة الاستجابة للطلاب ، استثمار الأخصائي الاجتماعي للموارد و التفاعل مع فريق الجودة بالمدرسة .

ج- إلى جانب الارتقاء بمعارف و مهارات وخبرات وأدوات ممارسة الأخصائي الإجتماعي مع الجماعات بمدارس التعليم الأساسي وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد .  
٣- مفهوم معايير الجودة والاعتماد :

(أ)-المعايير : جاء في المعجم الوجيز (٢٠٠٢) بأن المعيار هو " ما اتخذ أساساً للمقارنة والتقدير، وعيار النقود: مقدار ما فيها من المعدن الخالص المعدود أساساً بالنسبة لوزنها، والجمع عياران". (ص ٤٤٣) ، كما ورد في المعجم الوسيط (٢٠٠٦) بمعنى "معايرة شيء أو كيان بتقدير منضبط، لا يختلف رأى الناس فيه" (ص ٦٣٩)

أما المعيار اصطلاحاً يرى Carter ( 1973 ) أنه " مجموعة من الشروط والأحكام التي تعتبر أساساً لحكم الكمي أو الكيفي من خلال مقارنة هذه الشروط بما هو قائم وصولاً إلى جوانب القوة والضعف" . (ص ٢١٣)

وفقاً لتعريف الهيئة القومية لضمان الجودة (٢٠١١) هي "عبارات تشير إلي الحد الأدنى من الكفايات المطلوب تحقيقها لغرض معين والحد الأدنى هو أقل الكفايات الواجب توافرها لدي المؤسسة" (ص ١٣) .

ويرى كلاً من عيد ، طه (٢٠١٥) أنه يمكن تحديد الهدف العام لمعايير الجودة والاعتماد في إحداث نقلة نوعية في مدخلات، ومنظومات مؤسسات التعليم قبل الجامعي وعملياتها، للحصول على مخرجات تعليمية عالية الكفاءة" (ص ٢٧)

(ب)-الجودة : في اللغة العربية يرى ابن منظور (٢٠٠٣) كما جاء في لسان العرب أنه " ضد الرداءة وهي الجيد من كل شيء، يقال جاد: وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل، ويقال: فلان في عمله أجود".(ص ٢٥٥) ، وجاء في مختار الصحاح (٢٠١١) " جاد الشيء يجود، وجودة: بفتح الجيم وضمها أي صار جيداً" . (ص ٤١١) .

ويرجع مصطلح الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualities)، والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء، وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها، أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير

والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة. (الدرادكه ، الشبلي ، ٢٠٠٦ ، ص ١٧)

وعرضا Heizer & Renedr (2001) تعريف الجمعية الأمريكية للجودة بأنها: "الهيئة والخصائص الكلية للمنتج والتي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية. ( P 171 ) .

ويرى كلا من Oskay.B ,& Dursun.T (2014) أن الجودة: "درجة امتثال المنتج مع متطلبات العميل وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الخدمة لتلبية توقعات المستفيدين" ( P 431 )

وتُعرف الجودة في التعليم بأنها عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع). (الخميسي ، ٢٠٠٧ ، ص ٢١١) ، فيما عرض كيلادا ( ٢٠٠٤ ) تعريف المنظمة الدولية للمعايير (The International Organization for Standardization) (ISO) الجودة بأنها: إجمالي خواص المنتج، أو العملية، أو التنظيم، أو الفرد، أو النشاط، أو النظام الذي تبين مقدرته على تحقيق احتياجات محددة وضمنية . ( ص ٧٠ )

(ج)-الاعتماد : تعرفه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على أنه "الاعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمؤسسة التعليمية، إذا تمكنت من إثبات أن لديها القدرة المؤسسية، وتحقق الفاعلية التعليمية، وفقاً لمعايير ضمان الجودة والاعتماد والمعلنة من الهيئة". ( الهيئة القومية ، ٢٠١١ ، ص ١٢ )

تعتبر معايير الجودة والاعتماد (Accreditation Standards) بمثابة الأسس أو المحكات التي تساعد في الحكم على المؤسسة التعليمية، ومن ثم الاعتراف بها على المستوى المحلي والقومي ثم العالمي، وتعد المشاركة المجتمعية التي تجسد دور الفرد والمجتمع المدني والأهلي في دعم جهود التعليم بالإضافة إلى دور المؤسسة التعليمية في تلبية احتياجات المجتمع المحيط بها أحد المعايير القومية التي تستخدم في الحكم على المؤسسة التعليمية ومن ثم الاعتراف بها. ( عيد & طه ، ٢٠١٧ ، ص ٥ )

ويعرف الباحث معايير الجودة والاعتماد إجرائياً وفقاً لهذه الدراسة على أنها : مجموعة المحكات التي يمكن من خلالها الحكم على الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي

مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي والتي تتضمن الحكم على : الالتزام السلوكي ، التواصل مع أولياء أمور الطلاب ، سرعة الاستجابة للطلاب ، استثمار الأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب للموارد و تفاعل الأخصائي مع فريق الجودة بالمدرسة .  
وحدد ( Abdellali.B,2010 , PP 263-264 ) أهم معايير الجودة ( standard vocabulary ) ، في مجموعة المعايير التالية:-

- ١- التوجه بالعميل : على المؤسسة إن تفهم الحاجات الحالية والمستقبلية للعميل وأن ترضي رغباته وتتفوق على توقعاته.
- ٢- القيادة : على القيادة العليا وضع الغايات والتوجهات للمؤسسة ، و خلق مناخ يشجع على التزام وانخراط العاملين بأهداف المؤسسة .
- ٣- الإشراف الفعال للعاملين : الأفراد على كل المستويات هم الأساس الحقيقي لأي منظمة، والتزامهم يسمح بوضع كفاءاتهم في فائدة المنظمة.
- ٤- استخدام مدخل العمليات : يمكن تحقيق النتائج المرغوبة بكفاءة أكبر عندما يستخدم مدخل العمليات في النظر إلى الأنشطة.
- ٥- الإدارة بمدخل النظم : تعيين وفهم وإدارة العمليات المرتبطة كنظام يسهم في فعالية وكفاءة المنظمة في سعيها لتحقيق أهدافها.
- ٦- التحسين المستمر: التحسين المستمر للأداء يجب أن يكون دوما هدف المنظمة.
- ٧- اتخاذ القرارات بناء على البيانات والحقائق.
- ٨- العلاقات ذات الفائدة المتبادلة : وجود علاقات مربحة لكل من المورد والمؤسسة يزيد فرص خلق القيمة من قبل الطرفين

وقد عرض ( عبده ، ٢٠١٣ ، ص ص ٢٧٧-٢٧٨ ) وثيقة الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين لمعايير للممارسة المهنية ، والتي يجب أن ترتبط بالمبادئ الأخلاقية وبالخدمات والمسؤوليات التي يجب أن يؤديها الأخصائي المدرسي وهذه المعايير هي :-

- ١- أن يتعهد بالالتزام بقيم وأخلاقيات المهنية .
- ٢- أن ينظم وقته وطاقته أعماله لتحقيق مسؤولياته مع تحديد أولويات لتلك المسؤوليات .
- ٣- أن يقدم الاستشارة لأعضاء الهيئة التعليمية ولأعضاء مجلس المدرسة وممثلي المجتمع
- ٤- أن يتأكد من تقديم الخدمات للطلاب وأسرهم وتعزيز الدعم الأسري للخبرات التعليمية للطلاب .
- ٥- الاهتمام ببناء نقاط القوة في الطلاب وتقديم أقصى فرصة لهم للاشتراك في تخطيط وتوجيه خبراتهم التعليمية .



ب- استمارة استبيان لأعضاء وحدة الجودة بكل مدرسة .

(أ) - مقياس جودة الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ، من إعداد الباحث وذلك للتعرف على مستوى الأداء المهني وقد قام الباحث عند تصميم هذا المقياس بعدة خطوات هي :

١- الاطلاع على الكتابات النظرية والدراسات والبحوث السابقة التي أهتمت بالممارسة المهنية بصفة عامة وبطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة .

٢- تم تحديد المؤشرات الأساسية للمقياس في الآتي:

- مستوى الالتزام السلوكي للأخصائي الإجتماعي بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- مستوى سرعة استجابة الأخصائي الاجتماعي لجماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- مستوى تواصل الأخصائي الاجتماعي مع أولياء الأمور بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- مستوى استثمار الأخصائي الاجتماعي للموارد المتاحة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- مستوى تفاعل الأخصائي الاجتماعي مع فريق العمل بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة.
- المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة .

٣- وقد تم صياغة مجموعة من العبارات ارتبطت بمتغيرات الدراسة مع بعض الأسئلة المرتبطة بالبيانات الأولية ، وللإجابة على المقياس طلب من المبحوث بعد قراءة العبارة عليه تحديد موافقته على احدى الاستجابات الثلاث ( نعم - إلى حد ما - لا ) وتم تحويل تلك الاستجابات إلى درجات ( ٣ - ٢ - ١ ) على الترتيب للعبارات الموجبة وبعكس ذلك للعبارات السالبة .

وقد تم اختبار صدق وثبات الأداة كما يلي :-

صدق الأداة : أعتد الباحث على الصدق الظاهري حيث عرض المقياس على

(١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الإجتماعية - جامعة حلوان ، وقسم الاجتماع بكلية الآداب جامعة دمنهور ، والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمهور ) ، ثم بعد ذلك تم

تعديل صياغة بعض العبارات وإضافة وحذف بعضها ، وقد أعتمد الباحث على نسبة اتفاق لا تقل عن ٨٠ % .

**ثبات الأداة :** تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام طريقة إعادة الاختبار على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين ببعض مدارس التعليم الأساسى بدمنهور ليست من ضمن المجال المكانى للدراسة ، بلغ حجمها (١٥) مفردة ، وتم التطبيق الأول والثانى بفواصل زمنى (١٥) يوم ، وقد تم حساب الثبات لكل عبارة على حدة باستخدام معامل ارتباط بيرسون ، وفى ضوء ذلك تم حذف (١٢) عبارة أنخفض معامل ثباتها عن (٠,٦٥) ، وقد تراوحت معاملات الثبات بين (٠,٨٥) و (٠,٩٥) وهى معاملات ارتباط معنوية عند (٠,١) ، وفى ضوء ذلك يمكن القول أن الأداة على درجة من الصدق والثبات تمكننا من الاعتماد على نتائجها بدرجة ثقة تصل إلى (٩٩%).

**(ب)- استمارة استبيان حول أداء الأخصائيين الاجتماعيين مطبقة على أعضاء وحدة الجودة بمدارس التعليم الأساسى المعتمدة :** وقد مرت الأداة بنفس الخطوات السابقة مع المقياس ، وتم تحديد المؤشرات الأساسية للاستمارة فى مدى رضا أعضاء الفريق عن أداء الأخصائى الاجتماعى من خلال مؤشرات الأداء التالية :-

- مستوى الالتزام السلوكى .  
- مستوى التواصل مع أولياء الأمور .

- مستوى الاستثمار للموارد المتاحة .

- مستوى التفاعل مع فريق العمل بالمدارس.

هذا وقد تم صياغة مجموعة من العبارات ارتبطت بالمؤشرات السابقة مع بعض الأسئلة المرتبطة بالبيانات الأولية ، وللاجابة على الاستمارة يطلب من المبحوث بعد قراءة العبارة عالية تحديد موافقته على احدى الاستجابات الثلاث ( موافق - إلى حد ما - لا أوافق ) وقد تم تحويل تلك الاستجابات إلى درجات ( ٣ - ٢ - ١ ) على الترتيب للعبارات الموجبة وعكس ذلك للعبارات السالبة .

وقد تم إختبار صدق وثبات الأداة كما يلى :-

**١- صدق الأداة :** أعتمد الباحث على الصدق الظاهرى حيث عرضت الاستمارة على (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الإجتماعية - جامعة حلوان ، وقسم الاجتماع بكلية الآداب جامعة دمنهور ، والمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بدمنهور ) ، ثم بعد ذلك تم تعديل صياغة بعض العبارات وإضافة وحذف بعضها ، وقد أعتمد الباحث على نسبة اتفاق لا تقل عن ٨٠ % .

٢- ثبات الأداة : تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام طريقة إعادة الاختبار على عينة من فريق العمل ببعض مدارس التعليم الأساسي ليست من ضمن المجال المكاني للدراسة بلغ حجمها (٢٠) مفردة ، وتم التطبيق الأول والثاني بفاصل زمني (١٥) يوم ، وقد تم حساب الثبات لكل عبارة على حدة باستخدام معامل ارتباط بيرسون ، وفي ضوء ذلك تم حذف (١٠) عبارة أنخفض معامل ثباتها عن (٠,٦٥) ، وقد تراوحت معاملات الثبات بين (٠,٦٥) و (٠,٩٠) وهي معاملات ارتباط معنوية عند (٠,١) ، وفي ضوء ذلك يمكن القول أن الأداة على درجة من الصدق والثبات تمكننا من الاعتماد على نتائجها بدرجة ثقة تصل إلى (٩٩%)

٣- الحكم على مستوى الأداء المهني : للحكم على مستوى الأداء المهني باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي : موافق (٣) إلى حد ما (٢) غير موافق (١) ، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣) - (٢=١) ، تم تقسيمه على عدد خلايا استمارة القياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ١,٥) ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الاستثمارات أو بداية الاستثمارات وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ، وهكذا تم تحديد درجة مستوى الأداء كما يلي :-

- أداء ضعيف ( المتوسط الوزني من ١ - ١,٦٧) - أداء متوسط ( المتوسط الوزني يتراوح بين ١,٦٨ - أقل من ٢,٣٤ درجة ) - أداء قوى ( المتوسط النسبي يتراوح بين ٢,٣٥ - ٣ درجات )

#### ٤- مجالات الدراسة :

(أ) - المجال المكاني : قام الباحث بتطبيق الدراسة على مدارس التعليم الأساسي المعتمدة بإدارة بندر دمنهور التعليمية محافظة البحيرة وعددها (٥) مدارس (٣) مدارس ابتدائية ، (٢) مدرسة إعدادية وبياناتها في الجدول رقم (١).

(ب) - المجال البشري : مسح شامل لجميع الأخصائيين العاملين بتلك المدارس بلغ عددهم (١٣) أخصائي ، ومسح شامل لأعضاء وحدة الجودة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة وعددهم (٧٥) ، تم استبعاد عدد (١٥) من منسقى مجالات الجودة بهذه المدارس لعدم تعاونهم مع التام مع الباحث في الإدلاء بالبيانات ، ليصبح عدد مفردات البحث (٦٠) مفردة وبياناتهم كالتالي :-

- أعضاء الوحدة من (المدير ، الوكيل ) وعددهم ٢ في كل مدرسة باجمالى (١٠) مفردة .

- منسقي مجالات الجودة والبالغ عددهم (٩) أعضاء بكل مدرسة باجمالى (٤٥) منسق ، تم استبعاد عدد (١٥) منهم لعدم تعاونهم التام مع الباحث فى جمع البيانات ليصبح عدد الباحثين فعلياً (٣٠) مفردة .
- أخصائى نفسى بكل مدرسة باجمالى (٥) مفردة
- رئيس مجلس الأمناء بكل مدرسة باجمالى (٥) مفردة .
- أعضاء مجالس الأمناء المشاركين بلجان الجودة بالمدارس وعددهم (٢) بكل مدرسة باجمالى (١٠) مفردة .

جدول (١) يوضح إطار المعاينة للدراسة :

مدارس التعليم الأساسى المعتمدة				
عدد الفريق	عدد الأخصائيين	رقم وتاريخ قرار الاعتماد أو التجديد من الهيئة القومية	المرحلة التعليمية	المدرسة
١٣	٣	٢٠١٨/١١/٢٨/١٣١٤٦	الابتدائية	عمرو بن العاص الرسمية لغات
١٢	٣	٢٠١٧/٣/٦/١١٩٧٨	الابتدائية	إسماعيل الحبروك الرسمية لغات
١٣	٣	٢٠١٧/٨/١٤/١٢٣٧٤	الابتدائية	الراهبات الفرنسيسكانيات بنات
١١	٢	٢٠١٥/٣/٣٠/٧٦٥٢	الإعدادية	عمرو بن العاص الرسمية لغات
١١	٢	٢٠١٦/٦/٢٧/١١٠٢٢	الإعدادية	إسماعيل الحبروك الرسمية لغات
٦٠	١٣			الإجمالى

وكان هناك عدد من المدارس كانت معتمدة فى وقت سابق قبل تطبيق الدراسة ولذلك لم يعتمد عليها الباحث فى عينته وهى مدرسة: قباء الخاصة والتي انتهى اعتمادها بتاريخ ٢٦/٩/٢٠١٢ ، ومدرسة : طيبة الخاصة والتي انتهى اعتمادها فى ٢٩/٩/٢٠١٢ ، مدرسة : الصفوة الخاصة والتي انتهى اعتمادها فى ١٠/٩/٢٠١٣ .

(ج)- المجال الزمنى : قام الباحث بجمع البيانات خلال شهرى مارس وأبريل ٢٠١٩ م .

٥- المعالجات الإحصائية المستخدمة فى الدراسة :

أعتمد الباحث على برنامج ( SPSS ) حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية : التكرارات البسيطة - النسب المئوية - المجموع المرجح والتكرار المعدل - الانحراف المعياري - معامل ارتباط بيرسون - الوسط الحسابي - المتوسط الوزني المرجح.

## ٦- الصعوبات التي واجهت الباحث في إجراء الدراسة :

- عدم تعاون بعض أعضاء وحدة الجودة مع الباحث في الإدلاء بالمعلومات مما أدى إلى استبعادهم من مجتمع الدراسة .
- مقاومة بعض الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق مقياس جودة الأداء المنهى عليهم في بداية الأمر ، مما أضطر الباحث لعقد عدة جلسات معهم لتوضيح الهدف من بحثه في جوانبه العلمية والمهنية .
- عدم تعاون بعض مديري المدارس في تسهيل إجراءات تطبيق أدوات جمع البيانات داخل مدارسهم .

سابعاً: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها :

(١) وصف عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة :

جدول (٢) يوضح النوع بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة : ن = ١٣

المؤسسة النوع	المرحلة الابتدائية		المرحلة الإعدادية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
ذكر	١	١١,١%	٢	٥٠%	٣	٢٣,١%
أنثى	٨	٨٨,٩%	٢	٥٠%	١٠	٧٦,٩%
المجموع	٩	١٠٠	٤	١٠٠	١٣	١٠٠

من الجدول السابق يتضح أن غالبية عينة الدراسة من الإناث بنسبة (٧٦,٩%) حيث بلغت نسبة الذكور (٢٣,١%) ويتفق ذلك مع طبيعة العمل بالمدارس الابتدائية الذي يحتاج إلى بذل المزيد من الجهد والوقت مع التلاميذ الأطفال الذي لا يتناسب مع طبيعة الذكور، ويتفق ذلك مع نتائج الجدول رقم (١) .

جدول (٣) يوضح متوسط العمر بالنسبة للأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

العمر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	٣٩,٧	٦,١٢

يتضح من الجدول أن متوسط عمر عينة الدراسة (٣٩,٧) سنة بانحراف معياري (٦,١٢) مما يدل على تباعد الأعمار بينهما إلى حد كبير ، ويتفق ذلك مع الواقع الحالي حيث أنه لم يتم تعيين أخصائيين اجتماعيين بمرحلة التعليم الأساسي منذ وقت طويل .

جدول (٤) يوضح المؤهل العلمي للأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة ن=١٣

المؤهل العلمي	المرحلة الابتدائية		المرحلة الإعدادية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
بكالوريوس خدمة اجتماعية	٣	٣٣,٣%	٤	١٠٠%	٧	٥٣,٨%
ليسانس آداب اجتماع	١	١١,١%	-	-	١	٧,٧%
دبلوم خدمة اجتماعية	٥	٥٥,٦%	-	-	٥	٣٨,٥%
المجموع	٩	١٠٠	٤	١٠٠	١٣	١٠٠

يتضح من الجدول أن عينة الدراسة يتوزعون على المؤهلات الدراسية المختلفة ومعظمهم من الحاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بنسبة (٥٣,٨%) ، ويوضح ذلك أهمية هذا التخصص في هذا المجال ، ثم يأتي نسبة الحاصلين على دبلوم الخدمة الاجتماعية (٣٨,٥%) فيما يأتي في مرتبة متأخرة نسبة الحاصلين على ليسانس آداب علم اجتماع بنسبة (٧,٧%) ويفسر ذلك بأن غالبية الأخصائيين الاجتماعيين في المرحلة الابتدائية من الحاصلين على دبلوم متوسط خدمة اجتماعية ، كما هو موضح بالجدول ، بينما المرحلة الإعدادية كلهم من الحاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية .

جدول (٥) يوضح متوسط سنوات العمل للأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

سنوات العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	١٤,٧	٠,٩٧

يتضح من الجدول أن متوسط سنوات العمل للأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة بلغ (١٤,٧) سنة بانحراف معياري (٠,٩٧) ، وهو ما يتوافق نسبياً مع عمر المبحوثين الذي يؤكد جدول رقم (٣) .

جدول (٦) يوضح متوسط الدخل الشهري للأخصائيين الاجتماعيين : ن = ١٣

الدخل الشهري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	٢١٥٦	٤,٧٨

يتضح من الجدول السابق أن متوسط الدخل الشهري للأخصائيين الاجتماعيين (١٨٣٩) جنيهاً بانحراف معياري (٤,٧٨) ويوضح ذلك تباين قيمة المرتبات بين الأخصائيين والذي يحكم ذلك هو عدد سنوات الخدمة والترقيات والحوافز التي يحصل عليها الأخصائيين بالمدارس المعتمدة

جدول (٧) يوضح عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين: ن = ١٣

عدد الدورات التدريبية	ك	%	الترتيب
أقل من ٥ دورات	٤	٣٠,٧%	٢
٥ -	٦	٤٦,٢%	١
١٠ دورات فأكثر	٣	٢٣,١%	٣
المجموع	١٣	١٠٠%	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة أن نسبة (٤٦,٢%) منهم حصلوا على عدد دورات من (٥-٩) دورات تدريبية ، بينما حصل (٣٠,٧%) منهم على أقل من ٥ دورات تدريبية ، وأخيراً حصل (٢٣,١%) منهم على أكثر من ١٠ دورات تدريبية ، وقد يرجع ذلك

ويفسر بأن طبيعة العمل بالمدارس الحاصلة على الجودة والاعتماد لا بد أن يجتاز العاملين بها عدد معين من الدورات التدريبية التخصصية ، وهذا يوضح أهمية تطبيق معايير الجودة بمدارس المرحلة الأساسية لأنها تساعد على الارتقاء بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها .

## (٢) وصف عينة الدراسة من أعضاء وحدة الجودة مجتمع الدراسة:

جدول (٨) يوضح النوع بالنسبة لأعضاء وحدة الجودة مجتمع الدراسة: ن = ٦٠

النوع	المرحلة الابتدائية		المرحلة الإعدادية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
ذكر	١٥	٤١,٧%	١١	٤٥,٨%	٢٦	٤٣,٣%
أنثى	٢١	٥٨,٣%	١٣	٥٤,٢%	٣٤	٥٦,٧%
المجموع	٣٦	١٠٠%	٢٤	١٠٠%	٦٠	١٠٠%

من الجدول السابق يتضح أن غالبية مجتمع الدراسة من الإناث بنسبة (٥٦,٧%) حيث بلغت نسبة الذكور (٤٣,٣%) ويتضح أيضاً أن نسبة الإناث مرتفعة مقابل لنسبة الذكور في المرحلتين الابتدائية والإعدادية، وأن كان النسب متقاربة في المرحلة الإعدادية، ويفسر ذلك بأن غالبية المدرسين بمرحلة التعليم الأساسي معظمهم من الإناث وقد بيدوا أن ذلك منطقياً في هذه المراحل التعليمية .

جدول (٩) يوضح المؤهل العلمي بالنسبة لأعضاء وحدة الجودة مجتمع الدراسة

المؤهل	المرحلة الابتدائية		المرحلة الإعدادية		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%
بكالوريوس تربية	٢٢	٦١,١%	١٢	٥٠%	٣٤	٥٦,٧%
ليسانس آداب	٩	٢٥%	٨	٣٣,٣%	١٧	٢٨,٣%
مؤهلات أخرى	٥	١٣,٩%	٤	١٦,٧%	٩	١٥%
المجموع	٣٦	١٠٠%	٢٤	١٠٠%	٦٠	١٠٠%

من الجدول السابق يتضح أن غالبية مجتمع الدراسة من الحاصلين على بكالوريوس التربية سواء في المرحلة الابتدائية أو الإعدادية بنسبة (٥٦,٧%) وربما يرجع ذلك إلى قواعد التعيين التي اتبعتها وزارة التربية والتعليم خلال الحقبة الأخيرة من الاعتماد على تعيين خريجي كليات التربية كأعضاء هيئات التدريس بتلك المدارس ، خاصة وأن مدارس المرحلة الابتدائية المعتمدة معظمها يكون من المدارس الرسمية لغات والتي تشترط في تعيين المدرسين أن يكون خريج كليات التربية ، ويأتي في الترتيب الثاني من حيث المؤهل ليسانس الآداب بنسبة (٢٨,٣%) ، ثم مؤهلات علمية أخرى متنوعة بلغت (١٥%) وقد تشمل الأخيرة الأعضاء الممثلين عن مجلس الأمناء و كذلك مدرسي المجالات النوعية بالمدرسة.

جدول (١٠) يوضح الوظيفة والموقع التنظيمي بوحدة الجودة مجتمع الدراسة :

المجموع		المرحلة الإعدادية		المرحلة الابتدائية		المؤسسة الوظيفة
%	ك	%	ك	%	ك	
٨,٣٣%	٥	٨,٣٣%	٢	٨,٣٣%	٣	مدير
٨,٣٣%	٥	٨,٣٣%	٢	٨,٣٣%	٣	وكيل
٥٠%	٣٠	٥٠%	١٢	٥٠%	١٨	منسق مجال جوده
٨,٣٣%	٥	٨,٣٣%	٢	٨,٣٣%	٣	أخصائي نفسي
٢٥,١%	١٥	٢٥,١%	٦	٢٥,١%	٩	عضو بمجلس الأمناء
١٠٠%	٦٠	١٠٠%	٢٤	١٠٠%	٣٦	المجموع

من الجدول السابق والذي يوضح الموقع التنظيمي لأعضاء وحدة الجودة مجتمع الدراسة ، ويوضح الجدول أن هناك انسجام في حجم ونوعية الأفراد بين المدارس التي وقعت عليها شروط تطبيق الدراسة ، ويتضح من الجدول أن أعضاء وحدة الجودة بالمدرسة يتكون غالبية من منسقى مجالات الجودة بنسبة (٥٠%) ، ثم أعضاء مجالس الأمناء بنسبة (٢٥,١%) ثم باقي الأعضاء من مدير ووكيل وأخصائيين نفسيين .  
 (٣) مستوى الأداء المهني لأخصائيي العمل مع الجماعات بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم:

جدول (١١) يوضح مستوى الالتزام السلوكي : ن = ١٣

م	العبارة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	أهتم بالحضور اليومي لطابور الصباح	٩	٤	-	٣٥	٢,٦٩	قوى	٢
٢	أتعاون مع زملائي بالمدرسة لإنجاز الأعمال	٨	٣	٢	٣٢	٢,٤٦	قوى	٥
٣	أشعر بأهمية دوري داخل المدرسة	٧	٣	٣	٣٠	٢,٣٠	متوسط	٦
٤	أبادر بتقديم المساعدة لمن يلجأ إلى المدرسة	٩	٢	٢	٣٣	٢,٥٣	قوى	٤
٥	أحب جميع زملائي داخل المدرسة	١٠	٣	-	٣٦	٢,٧٦	قوى	١
٦	أؤمن بأهمية التقييم الذاتي للأعمال	٩	٤	-	٣٥	٢,٦٩	قوى	٢م
	المجموع	٥٢	١٩	٧	٢٠١	٢,٥٦	قوى	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى الالتزام السلوكي للأخصائي الاجتماعي بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة نظرهم أنه جاء بدرجة قوية للمستوى ككل ، حيث بلغت قيمة المتوسط المرجح للمستوى ككل (٢,٥٦) ، وجاءت معظم العبارات التي تقيس هذا المستوى بدرجة قوية ، فجاء في المرتبة الأولى أحب جميع زملائي داخل المدرسة بمتوسط مرجح (٢,٧٦) ، أما في المرتبة الثانية جاء أهتم بالحضور اليومي لطابور الصباح و أؤمن بأهمية التقييم الذاتي للأعمال بمتوسط مرجح (٢,٦٩) ، أما في المرتبة الرابعة جاء أبادر بتقديم المساعدة لمن يلجأ إلى المدرسة بمتوسط مرجح

(٢,٥٣) وفي المرتبة الخامسة أتعاون مع زملائي بالمدرسة لإنجاز الأعمال بمتوسط مرجح (٢,٤٦) ، وجاءت عبارة واحدة بدرجة متوسطة وهي أشعر بأهمية دورى داخل المدرسة بمتوسط مرجح (٢,٣٠) ، وقد يرجع ذلك إلى فهم الأخصائى لمتطلبات أدائه السلوكى وكونه قدوة داخل المدرسة فى ظل معايير الجودة المطبقة بهذه المدارس .

جدول (١٢) يوضح مستوى التواصل مع أولياء الأمور : ن = ١٣

م	العبارة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	أستقبل أولياء الأمور يومياً داخل المدرسة	٥	٥	٣	٢٨	٢,١٥	متوسط	٤
٢	علاقتى جيدة بأعضاء مجلس الأمناء	٤	٨	١	٢٩	٢,٢٣	متوسط	٣
٣	أقوم بشرح وظيفة المدرسة لأولياء الأمور كلما دعت الضرورة	٥	٣	٥	٢٦	٢	متوسط	٥
٤	يستشيرني رئيس مجلس الأمناء فى العديد من الأمور	٧	٦	-	٣٣	٢,٥٣	قوى	٢
٥	أنظم ملتقى سنوى لأولياء الأمور	٣	١	١٠	٢١	١,٦١	متوسط	٦
٦	أحفز أولياء الأمور للمشاركة فى تطوير المدرسة	٨	٥	-	٣٤	٢,٦١	قوى	١
المجموع		٣٢	٢٨	١٩	١٧١	٢,١٩	متوسط	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى تواصل الأخصائى مع أولياء الأمور بمدارس التعليم الأساسى المعتمدة من وجهة نظرهم أنه جاء بدرجة متوسطة للمستوى ككل ، حيث بلغت قيمة المتوسط المرجح للمستوى ككل (٢,١٩) ، حيث جاءت عبارتين فقط بدرجة قوية وهما أحفز أولياء الأمور للمشاركة فى تطوير المدرسة بمتوسط مرجح (٢,٦١) ، يستشيرني رئيس مجلس الأمناء فى العديد من الأمور بمتوسط مرجح (٢,٥٣) بينما جاءت باقى العبارات التى تقيس هذا المستوى بدرجة متوسطة ، فجاء فى المرتبة الثالثة علاقتى جيدة بأعضاء مجلس الأمناء بمتوسط مرجح (٢,٢٣) وفى المرتبة الرابعة أستقبل أولياء الأمور يومياً داخل المدرسة بمتوسط مرجح (٢,١٥) أما فى المرتبة الخامسة أقوم بشرح وظيفة المدرسة لأولياء الأمور كلما دعت الضرورة بمتوسط مرجح (٢) وأخيراً أنظم ملتقى سنوى لأولياء الأمور بمتوسط مرجح (١,٦١) ، وقد يرجع ذلك إلى أن أخصائى العمل مع الجماعات يهتم أكثر بدوره مع الجماعات المدرسية ، وربما يرجع ذلك إلى عدم اهتمام الأخصائى بأهمية مشاركة أولياء الأمور الفعالة داخل المدرسة ويعتبر وجودهم نوع من التدخل فى مهامه ، ويتفق ذلك مع دراسة (هلال ، ٢٠٠٩) التى أكدت نتائجها على عدم حصول الأخصائيين على دورات مرتبطة بمعايير الجودة .

جدول (١٣) يوضح مستوى تعبئة الموارد المتاحة : ن = ١٣

م	العبارة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	أعمل جاهداً على استثمار الموارد بشكل صحيح	٤	٦	٣	٢٧	٢,٠٧	متوسط	٤
٢	علاقتي قوية برجال الأعمال بالمجتمع المحلي	٣	٢	٨	٢١	١,٦١	متوسط	٦
٣	أسعى لتمكين المدرسة من استثمار إمكانيات المجتمع المحلي في خدمة العملية التعليمية	٥	٤	٣	٢٨	٢,١٥	متوسط	٣
٤	أنظم دائماً الزيارات المتبادلة مع المؤسسات المحيطة	٤	٥	٤	٢٦	٢	متوسط	٥
٥	تطوير الإمكانات البشرية ضرورية لنجاح المدرسة في تحقيق رسالتها	١٠	٢	١	٣٥	٢,٦٩	قوى	٢
٦	أنظم بعض الأنشطة الطلابية في المؤسسات المحيطة بالمدرسة	١١	٢	-	٣٧	٢,٨٤	قوى	١
المجموع		٣٧	٢٢	١٩	١٧٤	٢,٢٢	متوسط	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى تعبئة الأخصائي للموارد المتاحة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة نظرهم أنه جاء بدرجة متوسطة للمستوى ككل ، حيث بلغت قيمة المتوسط المرجح للمستوى ككل (٢,٢٢) ، حيث جاءت عبارتين بدرجة قوية ، ففي المرتبة الأولى جاء أنظم بعض الأنشطة الطلابية في المؤسسات المحيطة بالمدرسة بمتوسط مرجح (٢,٨٤) وفي المرتبة الثانية تطوير الإمكانات البشرية ضرورية لنجاح المدرسة في تحقيق رسالتها بمتوسط مرجح (٢,٦٩) ، وجاءت باقي العبارات بدرجة متوسطة ففي المرتبة الثالثة جاء أسعى لتمكين المدرسة من استثمار إمكانيات المجتمع المحلي في خدمة العملية التعليمية بمتوسط مرجح (٢,٦١) وفي المرتبة الرابعة أعمل جاهداً على استثمار الموارد بشكل صحيح بمتوسط مرجح (٢,٥٣) ، وفي المرتبة الخامسة أنظم دائماً الزيارات المتبادلة مع المؤسسات المحيطة بمتوسط مرجح (٢) وفي الترتيب السادس علاقتي قوية برجال الأعمال بالمجتمع المحلي بمتوسط مرجح (١,٦١) ، وقد يفسر ذلك بحاجة الأخصائي إلى بذل مزيد من الجهد في سبيل إدراكه لأهمية تعبئة موارد المجتمع المحلي لخدمة العملية التعليمية داخل المدرسة .

جدول (١٤) يوضح مستوى خدمة الطلاب ن = ١٣

م	العبارة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	أسعى للكشف المبكر عن الطلاب الموهوبين	٥	٥	٣	٢٨	٢,١٥	متوسط	٣
٢	أساعد في تدعيم بيئة التعليم	٣	٥	٥	٢٤	١,٨٤	متوسط	٦

المتعلم حول المتعلم												
٣	أساهم في تصميم أنشطة غير تقليدية ومتنوعة	٥	٤	٤	٢٧	٢,٥٣	قوى	١				
٤	أهتم بإشراك الطلاب في تصميم الأنشطة والبرامج	٦	٤	٢	٢٨	٢,١٥	متوسط	٣م				
٥	أتابع مستوى الطلاب التعليمي بالتعاون مع المدرسين	٥	٤	٤	٢٧	٢,٠٧	متوسط	٥				
٦	من الضروري التعرف على رغبات الطلاب	٧	٣	٣	٣٠	٢,٣٠	متوسط	٢				
المجموع							٣١	٢٥	٢١	١٦٤	٢,١٠	متوسط

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى خدمة الأخصائي لجماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة نظرهم أنه جاء بدرجة متوسطة للمستوى ككل ، حيث بلغت قيمة المتوسط المرجح للمستوى ككل (٢,١٠) ، حيث جاءت معظم العبارات بدرجة متوسطة ماعدا عبارة واحدة بدرجة قوية جاءت في المرتبة الأولى وهي الضروري التعرف على رغبات الطلاب بمتوسط مرجح (٢,٥٣) والباقي بدرجة متوسطة ففي المرتبة الثانية من الضروري التعرف على رغبات الطلاب بمتوسط مرجح (٢,٣٠) أما في المرتبة الثالثة جاء كلا من أسعى للكشف المبكر عن الطلاب الموهوبين و أهتم بإشراك الطلاب في تصميم الأنشطة والبرامج بمتوسط مرجح (٢,١٥) ، بينما جاءت في المرتبة الخامسة أتابع مستوى الطلاب التعليمي بالتعاون مع المدرسين بمتوسط مرجح (٢,٠٧) وفي المرتبة السادسة أساعد في تدعيم بيئة التعليم المتمركز حول المتعلم بمتوسط مرجح (١,٨٤) ، وربما يرجع ذلك إلى حاجة الأخصائي لتطوير المهارات المرتبطة بالأنشطة المدرسية في سبيل تحقيق الارتقاء بالمستوى النفسي والتروحي للطلاب ومن ثم المستوى التعليمي فجودة التعليم تعتمد في المقام الأول على التعلم من خلال الأنشطة ، كما تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (يوسف ، ٢٠٠٣) إلى أن الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في حاجة إلى تطوير وتحسين مستمر خاصة في ظل التغييرات السريعة في المعارف الإنسانية.

جدول (١٥) يوضح مستوى التفاعل مع فريق العمل بالمدرسة : ن = ١٣

م	العبرة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	أقدم المشورة لمن يحتاجها من أعضاء فريق العمل بالمدرسة	٦	٣	٤	٢٨	٢,١٥	متوسط	٤
٢	أنسق الأعمال مع أعضاء الفريق بشكل مستمر	٧	٣	٣	٣٠	٢,٣٠	متوسط	٣
٣	العمل الجماعي ضروري لنجاح المنظومة التعليمية	١١	٢	-	٣٧	٢,٨٤	قوى	١
٤	علاقتي جيدة بإدارة المدرسة	٤	٧	٢	٢٨	٢,١٥	متوسط	٤م

٥	أتواصل دائماً مع فريق المتابعة بالإدارة التعليمية	٣	٥	٥	٢٤	١,٨٤	متوسط	٦
٦	لدى قناعة بأهمية منظومة الجودة للمدرسة	٩	٤	-	٣٥	٢,٦٩	قوى	٢
المجموع		٤٠	٢٤	١٠	١٧٨	٢,٢٨	متوسط	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى تفاعل الأخصائي مع فريق العمل بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة نظرهم أنه جاء بدرجة متوسطة للمستوى ككل ، حيث بلغت قيمة المتوسط المرجح للمستوى ككل (٢,٢٨) ، حيث جاءت عبارتين فقط بدرجة قوية وهما العمل الجماعي ضروري لنجاح المنظومة التعليمية بمتوسط مرجح (٢,٨٤) و لدى قناعة بأهمية منظومة الجودة للمدرسة بمتوسط مرجح (٢,٦٩) ، بينما جاءت غالبية العبارات بدرجة متوسطة ففي المرتبة الثالثة جاء أنسق الأعمال مع أعضاء الفريق بشكل مستمر بمتوسط مرجح (٢,٣٠) وفي المرتبة الرابعة جاء كلا من أقدم المشورة لمن يحتاجها من أعضاء فريق العمل بالمدرسة ، و علاقتي جيدة بإدارة المدرسة بمتوسط مرجح (٢,١٥) ، أما في المرتبة الأخيرة جاء أتواصل دائماً مع فريق المتابعة بالإدارة التعليمية بمتوسط مرجح (١,٨٤) ، وربما يرجع ذلك إلى نقص خبرات ومهارات الأخصائي عن أهمية العمل الفرقي كمعيار من معايير جودة الأداء المهني بالمؤسسات التعليمية ، كما قد يرجع إلى عدم تعاون إدارة المدرسة وباقي أعضاء الفريق مع الأخصائي في انجاز المهام والأعمال .

(٣) الصعوبات التي تعوق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بالمدارس المعتمدة :

جدول (١٦) يوضح معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي: ن = ١٣

م	العبرة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	الدرجة	الرتبة
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	عدم تلقى الأخصائيين الاجتماعيين دورات تدريبية كافية عن الجودة	٩	٤	-	٣٥	٢,٦٩	قوي	٥
٢	ضعف إيمان إدارة المدرسة بأهمية دورى فى الجودة	٥	٥	٣	٢٨	٢,١٥	متوسط	١٥
٣	قلة التعاون من بعض أعضاء فريق الجودة	٦	٤	٣	٢٩	٢,٢٣	متوسط	١٢
٤	ضعف إمكانات التربية الإجتماعية	١٠	٣	-	٣٦	٢,٧٦	قوي	٤
٥	كثرة المسئوليات الملقاة على عاتقى	١١	٢	-	٣٧	٢,٨٤	قوي	٢
٦	ضعف تعاون إدارة المدرسة مع الأخصائي	٥	٥	٣	٢٨	٢,١٥	متوسط	١٥
٧	قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين مقارنة بعدد الطلاب	١٢	١	-	٣٨	٢,٩٢	قوي	١
٨	عدم اهتمام بعض أعضاء الجودة	٨	٢	٣	٣١	٢,٣٨	قوي	٩

							بحضور الاجتماعات	
٩	م	٢,٦٩	٣٥	-	٦	٧	عدم وضوح دور الأخصائي في منظومة الجودة	٥
١٠	م	٢,٣٨	٣١	١	٦	٦	قلة وعى بعض أعضاء الفريق بثقافة الجودة	٩
١١	م	٢,٤٦	٣٢	٣	١	٩	القيادة المدرسية تميل إلى الروتين في العمل	٧
١٢	م	٢,٥٣	٣٣	-	٦	٧	قلة الإمكانيات المهارية لدي لتطبيق الجودة	١٧
١٣	م	٢,٠٧	٢٧	٤	٤	٥	هناك مركزية في القرارات الإدارية داخل المدرسية	١١
١٤	م	٢,٣٠	٣٠	٢	٢	٨	ضعف روح الفريق بين أعضاء فريق الجودة	١٢
١٥	م	٢,٢٣	٢٩	٤	٢	٧	ضعف المعلومات اللازمة لقيام فريق الجودة بمهامه	٣
١٦	م	٢,٧٦	٣٦	-	٣	١٠	عدم الشعور بالرضا الوظيفي لضعف المقابل المادي	١٨
١٧	م	٢	٢٦	٥	٣	٥	عدم تناسب إمكانيات المدرسة مع متطلبات الجودة	١٢
١٨	م	٢,٢٣	٢٩	٢	٦	٥	عدم التوظيف المناسب للإمكانيات البشرية بالمدرسة	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بالمدارس المعتمدة أن هناك مجموعة من المعوقات جاءت بدرجة قوية وفقاً للمتوسط المرجح الذي حصلت عليه أهمها : هناك مجموعة من المعوقات ترتبط بالأخصائي نفسه ومتطلباته المهنية ، وهي : قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين مقارنة بعدد الطلاب ، كثرة المسؤوليات الملقاة على عاتق ، عدم الشعور بالرضا الوظيفي لضعف المقابل المادي ، ضعف إمكانيات التربية الاجتماعية ، و هذه المعوقات متعارف عليها لكل العاملين في المجال المدرسي سواء كانت مدارس معتمدة أو غير معتمدة ، وهذا يوضح أن القائمين على منظومة الجودة مازالوا لا يدركون أهمية دور الأخصائي الاجتماعي بالشكل الكافي . ثم تأتي من بعد ذلك مجموعة معوقات مرتبطة بالجودة المدرسية نفسها وهي : عدم تلقى الأخصائيين الاجتماعيين دورات تدريبية كافية عن الجودة ، عدم وضوح دور الأخصائي في منظومة الجودة و قلة الإمكانيات المهارية لدي لتطبيق الجودة ، وهذا يوضح أن الأخصائي المدرسي لا يزال يحتاج إلى تلقى وتعلم المزيد عن الجودة ومعاييرها والمهارات اللازمة لتطبيقها . ثم تأتي بعد ذلك مجموعة أخرى من المعوقات المرتبطة بفريق الجودة بالمدرسة وعلاقتهم بالأخصائي الاجتماعي وهي : القيادة المدرسية تميل إلى الروتين في العمل ، عدم اهتمام بعض أعضاء فريق الجودة بحضور الاجتماعات ، قلة وعى بعض أعضاء الفريق بثقافة الجودة ، ضعف روح الفريق بين

أعضاء فريق الجودة ، وهذا يوضح أنه يجب الاهتمام بتفعيل اللقاءات الدورية بين أعضاء فريق العمل بالمدرسة لتوثيق الصلات والتعاون والتنسيق ومن ثم التكامل المهني فيما بينهم في سبيل تحقيق أهداف المدرسة في ظل المعايير القوية للتعليم ، ثم جاء باقي المعوقات كما هو موضح بالجدول بدرجة متوسطة .

(٤) مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة نظر أعضاء وحدة الجودة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة

جدول (١٧) يوضح مستوى الالتزام السلوكي ن = ٦٠

م	العبارة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	يهتم الأخصائي بالحضور اليومي لطاير الصباح	٤٩	١٠	١	١٦٨	٢,٨٠	قوي	١
٢	يتميز الأخصائي بالتعاون مع كل الزملاء	٣٢	٢٦	٢	١٥٠	٢,٥٠	قوي	٣
٣	دور الأخصائي مهم جداً للمدرسة	٢٤	٢٧	٩	١٣٥	٢,٢٥	متوسط	٤
٤	الأخصائي مبادر دائماً بتقديم المساعدات لمن يحتاجها	١٨	٢٣	١٩	١١٩	١,٩٨	متوسط	٥
٥	الأخصائي علاقته قوية بجميع زملائه بالمدرسة	٤٥	١٠	٥	١٦٠	٢,٦٧	قوي	٢
٦	يهتم الأخصائي بمعرفة آراء الآخرين لقيامه بواجباته	١٥	١٧	٢٨	١٠٧	١,٨٥	متوسط	٦
المجموع		١٨٣	١١٣	٦٤	٨٣٩	٢,٣٣	متوسط	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى الالتزام السلوكي للأخصائي الاجتماعي بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة نظر أعضاء وحدة الجودة أن مستوى الالتزام السلوكي للأخصائي جاء بدرجة متوسطة ، حيث بلغت قيمة المتوسط المرجح للبعد ككل (٢,٨٠) ، وبالرغم من ذلك جاءت استجابات أعضاء فريق الجودة قوية بالنسبة لثلاثة عبارات وهي : في المرتبة الأولى يهتم الأخصائي بالحضور اليومي لطاير الصباح بمتوسط مرجح (٢,٨٠) ، وفي المرتبة الثانية جاءت أن الأخصائي علاقته قوية بجميع زملائه بالمدرسة بمتوسط مرجح (٢,٦٧) ، وفي المرتبة الثالثة جاءت أن الأخصائي يتميز بالتعاون مع كل الزملاء بمتوسط مرجح (٢,٥٠) ويتفق ذلك ما أقر به الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة ، بينما جاءت باقي العبارات التي تقيس مستوى الالتزام الأخصائي السلوكي بدرجة متوسطة

جدول (١٨) يوضح مستوى التواصل مع أولياء الأمور : ن = ٦٠

م	العبارة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	يهتم الأخصائي باستقبال أولياء الأمور	١٧	٨	٣٥	١٠٢	١,٧٠	متوسط	٤
٢	علاقة الأخصائي جيدة مع مجلس أمناء المدرسة	١٥	١٥	٣٠	١٠٥	١,٧٥	متوسط	٢
٣	يوضح أولياء الأمور أهداف المدرسة ووظيفتها	٨	١٤	٣٨	٩٠	١,٥٠	ضعيف	٥
٤	رئيس مجلس الأمناء يستشير الأخصائي دائماً	١٧	١٨	٢٥	١١٢	١,٨٦	متوسط	١
٥	ينظم الأخصائي ملتقى سنوي لأولياء الأمور	٤	٢	٥٤	٧٠	١,١٦	ضعيف	٦
٦	يحث الأخصائي أولياء الأمور للمشاركة في المدرسة	١٥	٢٥	٢٠	١٠٥	١,٧٥	متوسط	٢م
المجموع		٧٦	٨٢	٢٠٢	٥٩٤	١,٦٥	ضعيف	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى تواصل الأخصائي مع أولياء الأمور بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة نظر أعضاء وحدة الجودة أنه بدرجة ضعيفة حيث بلغت قيمة المتوسط المرجح (١,٦٥) و جاءت بعض العبارات في هذا البُعد بدرجة متوسطة وهي: رئيس مجلس الأمناء يستشير الأخصائي دائماً جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط مرجح (١,٨٦)، علاقة الأخصائي جيدة مع مجلس أمناء المدرسة، يحث الأخصائي أولياء الأمور للمشاركة في المدرسة جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط مرجح (١,٧٥) وربما يفسر ذلك بحرص الأخصائي على التواصل مع السادة الأمناء لتفعيل المشاركة المجتمعية داخل المدرسة وإسهامها في تنفيذ الأنشطة المدرسية ، بينما جاءت باقي العبارات كما هو موضح بدرجة متوسطة وهو ما يوضح أنه يجب على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين أن يبذلوا مزيداً من الجهد في هذا الجانب لتحقيق الاتصال الجيد مع أولياء أمور المدرسة الذين هم عنصر هام وفعال في سبيل تطبيق معايير الجودة . أن مستوى التواصل جاء بدرجة ضعيفة بالنسبة للبُعد ككل .

جدول (١٩) يوضح مستوى تعبئة الموارد المتاحة : ن = ٦٠

م	العبارة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	لديه القدرة على استثمار الموارد والإمكانيات المتاحة	٨	١٤	٣٨	٩٠	١,٥٠	ضعيف	٦
٢	يهتم بإقامة علاقات مع التجار لخدمة المدرسة	١٥	٩	٣٦	٩٣	١,٦٥	ضعيف	٤

٣	متوسط	١,٧٠	١٠٢	٢٨	٢٢	١٠	له دور فعال لتمكين المدرسة في استثمار الموارد
٤	متوسط	٢	١٢٠	١٥	٣٠	١٥	يقوم بتنظيم الزيارات للمدارس والمؤسسات المحيطة
٥	ضعيف	١,٥٣	٩٢	٣٨	١٢	١٠	يعمل الأخصائي على تطوير إمكانات المدرسة
٦	متوسط	١,٧٨	١٠٧	٢٣	٢٧	١٠	يستفيد من إمكانات المؤسسات المحيطة لتنفيذ الأنشطة
<b>المجموع</b>		<b>١,٦٧</b>	<b>٦٠٤</b>	<b>١٧٨</b>	<b>١١٤</b>	<b>٦٨</b>	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى تعبئة أخصائي العمل مع الجماعات للموارد المتاحة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة أعضاء وحدة الجودة أن هذا البُعد جاء بدرجة ضعيفة حيث بلغ المتوسط المرجح للبُعد ككل (١,٦٧) ، وقد جاءت بعض العبارات بمستوى متوسط وهي على الترتيب التالي : في المرتبة الأولى جاءت يقوم الأخصائي بتنظيم الزيارات للمدارس والمؤسسات المحيطة بمتوسط مرجح (٢) في المرتبة الثانية يستفيد الأخصائي من إمكانات المؤسسات المحيطة في تنفيذ الأنشطة بمتوسط مرجح (١,٧٨) وهذا يدل على حرص الأخصائي على تنفيذ الأنشطة المدرسية مستفيداً من إمكانات المؤسسات المجاورة كمركز الشباب والأندية الثقافية ومركز الإبداع الفني وغيرها من المؤسسات الموجودة في محيط المدرسة ، كما يدل على فهم الأخصائي لأهمية الاتصال بالمدارس المحيطة وتنظيم الفعاليات المشتركة لتشجيع الطلاب على التنافسية ، بينما جاءت باقي العبارات التي تقيس هذا البُعد بدرجة ضعيفة ، ويفسر ذلك بأن الأخصائي ليس لديه المهارات اللازمة لتعبئة موارد المجتمع بالشكل الكافي ، وربما يفسر بأن أخصائي الجماعة دائماً ما يرتبط عمله بالجماعات داخل المدرسة اللهم إلا الزيارات الخارجية لمؤسسات المجتمع ، وفي كل الأحوال على الأخصائي تطوير أدائه في هذا الجانب .

جدول (٢٠) يوضح مستوى خدمة الأخصائي للطلاب ن = ٦٠

م	العبرة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	يهتم الأخصائي برعاية الطلاب الموهوبين والمتفوقين	٤٥	١٢	٣	١٦٢	٢,٧٠	قوي	٢
٢	يتابع الأخصائي المستوى التعليمي للطلاب	١٤	٢٧	١٩	١١٥	١,٩١	متوسط	٥
٣	يهتم الأخصائي بتنفيذ الأنشطة بشكل مميز	٤٧	١٣	-	١٦٧	٢,٧٨	قوي	١
٤	يشرك الأخصائي الطلاب معه عند تصميم الأنشطة	٢٣	٢٣	١٤	١٢٩	٢,١٥	متوسط	٤
٥	يتعاون الأخصائي مع المدرسين لحل مشكلات الطلاب التعليمية	٧	٢٨	٢٥	١٠٢	١,٧٠	متوسط	٦
٦	يهتم الأخصائي بالتعرف على رغبات الطلاب	٣٧	٢٢	١	١٥٦	٢,٦٠	قوي	٣
<b>المجموع</b>		<b>١٧٣</b>	<b>١٢٥</b>	<b>٦٢</b>	<b>٨٣١</b>	<b>٢,٣٠</b>	<b>متوسط</b>	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى خدمة الأخصائي لجماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة أعضاء وحدة الجودة أن مستوى أداء الأخصائي في هذا البُعد ككل جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط المرجح (٢,٣٠) ، وقد جاءت بعض العبارات بدرجة متوسطة ففي المرتبة الأولى جاءت يهتم الأخصائي بتنفيذ الأنشطة بشكل مميز بمتوسط مرجح (٢,٧٨) وفي المرتبة الثانية جاء يهتم الأخصائي برعاية الطلاب الموهوبين والمتفوقين بمتوسط مرجح (٢,٧٠) ، ثم في المرتبة الثالثة يهتم الأخصائي بالتعرف على رغبات واحتياجات الطلاب بمتوسط مرجح (٢,٦٠) ، بينما باقى العبارات جاءت فى مستوى متوسط وهذا يدل على أن هناك تقصير من الأخصائي فى متابعة مستوى الطلاب التعليمي داخل المدرسة بالرغم أن ذلك يجب أن يتم من خلال متابعة الأخصائي أثناء ممارسة الأنشطة وتشجيعهم على ممارسة الأنشطة التي تساعدهم على الارتقاء بالمستوى التعليمي لهم .

جدول (٢١) يوضح مستوى التفاعل مع فريق العمل بالمدرسة : ن = ٦٠

م	العبارة	الاستجابات			مجموع التكرار	المتوسط المرجح	مستوى الأداء	الرتبة
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	لا يدخل الأخصائي بتقديم المشورة لأى أحد بالمدرسة	٢٥	٢٨	٧	١٣٨	٢,٣٠	متوسط	٣
٢	يتعاون الأخصائيون مع بعضهم البعض	٥٠	١٠	-	١٧٠	٢,٨٣	قوي	٢
٣	يؤمن الأخصائي بالعمل الفريقي	١٥	١٤	٣١	١٠٤	١,٧٣	متوسط	٦
٤	تؤمن إدارة المدرسة بأهمية دور الأخصائي داخل المدرسة	١٧	١٨	٢٥	١١٢	١,٨٦	متوسط	٤
٥	علاقة الأخصائي جيدة بأعضاء فريق متابعة الجودة بالإدارة التعليمية	١٥	١٦	٢٩	١٠٦	١,٧٦	متوسط	٥
٦	الأخصائي عضو فعال فى منظومة الجودة بالمدرسة	٥٥	٥	-	١٧٥	٢,٩١	قوي	١
المجموع		١٧٧	٩١	٩٢	٨٠٥	٢,٢٣	متوسط	

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح مستوى تفاعل الأخصائي مع فريق العمل بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة من وجهة أن استجابات أعضاء فريق الجودة أن مستوى الأداء لهذا البُعد جاءت بدرجة متوسطة حيث بلغت قيمة المتوسط المرجح (٢,٢٣) ، وبالرغم من ذلك جاءت عبارتين بدرجة قوية وهما : فى المرتبة الأولى الأخصائي عضو فعال فى منظومة الجودة بالمدرسة بمتوسط مرجح (٢,٩١) وهذا يوضح أهمية دور الأخصائي فى تطبيق معايير الجودة بالمدرسة ، ثم فى المرتبة الثانية يتعاون الأخصائيون مع بعضهم البعض بمتوسط مرجح (٢,٨٣) ثم يأتي بعد ذلك باقى العبارات بدرجة متوسطة ، وتتفق نتيجة هذا الجدول كذلك مع استجابات الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم حول هذا البُعد .

جدول (٢٢) يوضح الفرق بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين و أعضاء وحدة الجودة حول أبعاد الأداء المهني في ضوء معايير الجودة والاعتماد :

م	أبعاد الأداء المهني	استجابات الأخصائيين	مستوى الأداء	استجابات أعضاء الجودة	مستوى الأداء	الفروق
١	الالتزام السلوكي	٢,٥٦	قوي	٢,٣٣	متوسط	٠,٢٣
٢	التواصل مع أولياء الأمور	٢,١٩	متوسط	١,٦٥	ضعيف	٠,٥٤
٣	تعبئة الموارد المتاحة	٢,٢٣	متوسط	١,٦٧	ضعيف	٠,٥٦
٤	خدمة الطلاب	٢,١٠	متوسط	٢,٣٠	متوسط	٠,٠٢
٥	تفاعل الأخصائي مع فريق العمل	٢,٢٨	متوسط	٢,٢٣	متوسط	٠,٠٥

يتضح من الجدول السابق والذي يوضح الفرق بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين و أعضاء وحدة الجودة حول أبعاد الأداء المهني لأخصائي العمل مع الجماعات بمدارس التعليم الأساسي في ضوء معايير الجودة والاعتماد أن هناك فروق واضحة وتباين في كل الاستجابات حول جميع الأبعاد ، حيث جاءت استجابة الأخصائيين حول بُعد الالتزام السلوكي بدرجة قوية بلغت (٢,٥٦) بينما استجابة أعضاء وحدة الجودة جاءت بدرجة متوسطة بلغت (٢,٣٣) وبلغت قيمة الفرق في الاستجابات بينهم (٠,٢٣) مما يدل على أن مستوى الأداء غير ثابت في الجانب السلوكي داخل المدرسة. وبالنسبة لبُعد التواصل مع أولياء الأمور جاءت استجابة الأخصائيين بدرجة متوسطة (٢,١٩) ، بينما استجابة أعضاء وحدة الجودة جاءت بدرجة ضعيفة (١,٦٥) وبلغت قيمة الفرق (٠,٥٤) ، وربما يفسر ذلك بأن أخصائي العمل مع الجماعة غير مسئول بشكل مباشر عن مجلس الأمناء والآباء ، وربما يرجع كذلك إلى أن أداء أخصائي العمل مع الجماعات في التواصل مع أولياء الأمور ليس على المستوى المطلوب ويجب عليه أن يعمل جاهداً من أجل تفعيل التواصل معهم ، والاستفادة من هذا التواصل في دعم الأنشطة المدرسية . وبالنسبة للبُعد الثالث تعبئة الموارد المتاحة جاءت استجابات الأخصائيين بدرجة متوسطة (٢,٣٣) ، بينما استجابات أعضاء وحدة الجودة حيث جاءت بدرجة ضعيفة (١,٦٧) وبلغت قيمة الفرق (٠,٥٦) ، مما يدل على أن أداء أخصائي العمل مع الجماعات في تعبئة الموارد المتاحة يحتاج إلى المزيد من التطوير. وبالنسبة للبعد الرابع خدمة الطلاب جاءت استجابات الأخصائيين متوافقة في الدرجة مع استجابات أعضاء وحدة الجودة حيث جاءت بدرجة متوسطة وبلغت قيمة الفرق (٠,٠٢) ، مما يدل على أن أداء أخصائي العمل مع الجماعات في خدمة الطلاب هو أداء ليس على المستوى المطلوب ويجب أن يعمل الأخصائي على

تنمية مهاراته اللازمة للتعامل مع الطلاب وتقديم الخدمة بكفاءة وفعالية . وبالنسبة للبُعد الخامس تفاعل الأخصائي مع فريق العمل جاءت استجابات الأخصائيين الاجتماعيين متوافقة في الدرجة مع استجابات أعضاء وحدة الجودة حيث جاءت بدرجة متوسطة وبلغت قيمة الفرق (٠,٠٥) ، مما يدل على أن أداء أخصائي الجماعة في التفاعل مع فريق العمل هو أداء متوسط ، ويجب أن على الأخصائي تنمية مهارات العمل الفرقي وتفعيل تواصله بشكل أكبر مع أعضاء فريق العمل بالمدرسة ، فالجودة منظومة تعتمد على التعاون وروح الفريق لتحقيق التكاملية في الأداء داخل المدرسة.

ثامناً: النتائج العامة وتوصيات الدراسة :

(أ) - النتائج المتعلقة بقياس مستوى الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات

الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة ، جاءت النتائج على النحو التالي :-

(١) مستوى الالتزام السلوكي لأخصائي العمل مع الجماعات بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة :جاءت درجة هذا المستوى قوية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين للمستوى ككل، بينما جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر أعضاء وحدة الجودة للمستوى ككل، حيث يتميز الأخصائي بحب الزملاء والاهتمام بحضور الطابور الصباحي مع تقييم الذات لكل المهام والأعمال التي يؤديها ، مما يدل على أن هناك تفاوت بين استجابات الأخصائيين وأعضاء فريق الجودة.

(٢) مستوى تواصل أخصائي العمل مع الجماعات مع أولياء الأمور بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة : جاءت درجة هذا المستوى متوسطة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين ، وبدرجة ضعيفة من وجهة نظر أعضاء وحدة الجودة للمستوى ككل ، حيث أداء الأخصائي في تحفيز أولياء الأمور على المشاركة المجتمعية ، والتواصل الجيد مع أعضاء مجلس الأمناء بالمدرسة ، يحتاج إلى المزيد من الجهد لتحقيق هذا التواصل بشكل أكثر فعالية.

(٣) مستوى استثمار أخصائي العمل مع الجماعات للموارد المتاحة بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة : جاءت درجة هذا المستوى متوسطة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين وبدرجة ضعيفة من وجهة نظر أعضاء وحدة الجودة للمستوى ككل ، وربما يفسر ذلك بحاجة الأخصائي إلى تنمية القدرة على الاستفادة من إمكانات المؤسسات المحيطة في تنفيذ الأنشطة ، و بتنظيم الزيارات للمدارس والمؤسسات المحيطة ، وكذلك تفعيل دوره في تمكين المدرسة في استثمار موارد المجتمع .

(٤) مستوى خدمة أخصائي العمل مع الجماعات للطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة : جاءت درجة هذا المستوى متوسطة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين للمستوى ككل ، بينما جاءت بدرجة ضعيفة من وجهة نظر أعضاء وحدة الجودة للمستوى ككل ، وربما يفسر ذلك بحاجة الأخصائي إلى تنمية قدراته في التعرف على رغبات الطلاب ، والسعي للكشف المبكر عن الطلاب الموهوبين ، والمساهمة في تصميم أنشطة غير تقليدية ومتنوعة و الاهتمام بإشراك الطلاب في تصميم الأنشطة والبرامج بشكل أكثر فعالية .

(٥) مستوى تفاعل أخصائي العمل مع الجماعات مع أعضاء فريق العمل بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة : جاءت درجة هذا المستوى متوسطة من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين وكذلك من وجهة نظر أعضاء وحدة الجودة للمستوى ككل ، حيث يتميز الأخصائي بالإيمان بأهمية العمل الجماعي وإيمانه بأهمية منظومة الجودة لنجاح العملية التعليمية ، ويجب أن يعمل الأخصائي جاهداً على تنمية مهارات العمل الفريقي وتكوين علاقات قوية وتفعيل التواصل مع أعضاء فريق العمل بالمدرسة في سبيل تحقيق منظومة الجودة داخل المدرسة.

(ب)- النتائج المتعلقة بالمعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة : تحددت أهم هذه المعوقات في الآتي :-

- قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين مقارنة بعدد الطلاب - كثرة المسؤوليات الملقاة على عاتقي - عدم الشعور بالرضا الوظيفي لضعف المقابل المادي - ضعف إمكانيات التربية الاجتماعية - عدم تلقى الأخصائيين الاجتماعيين دورات تدريبية كافية عن الجودة - عدم وضوح دور الأخصائي في منظومة الجودة - قلة الإمكانيات المهارية لدي لتطبيق الجودة - القيادة المدرسية تميل إلى الروتين في العمل - قلة وعى بعض أعضاء الفريق بثقافة الجودة - عدم اهتمام بعض أعضاء فريق الجودة بحضور الاجتماعات .

(ج)- المقترحات و التوصيات التي تساهم في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي المعتمدة : في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة فيمكن للباحث صياغة المقترحات والتوصيات الآتية :-

١- ضرورة الاهتمام بتغيير الطرق التقليدية في الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين بكليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ، وضرورة ربط هذا الإعداد بمعايير الجودة سواء في الإعداد النظري أو في التدريب العملي الأمر الذي يسهم في تحسين الأداء المهني للأخصائي حال توظيفه بمدارس التعليم الأساسي .

- ٢- العمل على حل المشكلات المتصلة بأعباء التربية الإجتماعية من زيادة أعداد الأخصائيين الاجتماعيين لتخفيف الأعباء وتوزيع المسئوليات والأدوار بالشكل الذى يسهم فى تحسين الأداء المهني لأخصائي العمل مع الجماعات المدرسية .
- ٣- ضرورة تنظيم الدورات التدريبية بشكل دورى ومستمر لتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على كل ما هو جديد فى أساليب الممارسة المهنية هذا من جانب ، ومن جانب آخر نقل مهارات ومعارف الأخصائيين الاجتماعيين حول الجودة والمعايير اللازمة لتطبيقها .
- ٤- العمل على زيادة المخصصات المادية للتربية الإجتماعية الأمر الذى يمكن أخصائى العمل مع الجماعات من أداء مهامه على الوجه المطلوب ، و توفير الأدوات والمستلزمات الخاصة بالجماعات المدرسية .
- ٥- العمل على رفع كفاءة وفاعلية الأنشطة المدرسية من خلال توفير الدعم المادى اللازم لتخطيط أنشطة غير تقليدية ، توفير الأماكن اللازمة لتنفيذ هذه الأنشطة ، وتدعيم أخصائى العمل مع الجماعات بكل ما هو جديد فى مجال العمل مع الجماعات والأساليب والتقنيات الحديثة اللازمة لتحقيق جودة الأنشطة المدرسية ، وفقاً للمعايير القومية .
- ٦- ضرورة توفير الوقت الكافى للأخصائى الإجتماعى بالمدرسة وتخفيف ضغط الأعباء الإدارية التى تكبل أداؤه المهني ، خاصة مع الواقع الفعلى الذى يشير إلى النقص الشديد فى أداء الأخصائيين الاجتماعيين مع عدد الطلاب بالمدارس وذلك للاستفادة من الوقت المتاح لقيام الأخصائيين بأدوارهم الأساسية وتطبيق معايير جودة الأداء المهني فى هذا الإطار .
- ٧- حث الإدارة المدرسية على أهمية التعاون مع الأخصائيين الاجتماعيين فى تحقيق معايير الجودة بالمدرسة وبأهمية دور الأخصائى فى تطبيق معايير الجودة بالمدرسة .
- ٨- حث الإدارة المدرسية على التخلّى عن الروتين فى العمل المدرسي والتشجيع على التطوير والابتكار والتجديد وتفويض السلطة ونقل صلاحياته إلى بعض العاملين بالمدرسية كلما دعت الحاجة إلى ذلك .
- ٩- إجراء اللقاءات المكثفة مع أولياء الأمور بالتعاون مع مجلس أمناء المدرسة لزيادة وعى أولياء الأمور بطبيعة أدوار ومهام الأخصائى الإجتماعى بالمدرسة ، وأهمية تعاون أولياء الأمور مع الأخصائى والمشاركة فى تحسين الموارد والإمكانيات التى تسهم فى تحسين جودة الأداء لكل أطراف العملية التعليمية .

١٠- العمل على زيادة وعى فريق العمل بالمدرسة حول ثقافة الجودة وذلك بعقد الدورات واللقاءات الدورية وتحفيزهم على مراعاة معايير الجودة في الأداء المهني وأن الجودة عملية مستمرة لا تنتهي بالحصول على الاعتماد لكن يجب عليهم متابعة السير قدما على النحو الذي كانوا عليه وقت تقييم المدرسة ، وتحفيز الأعضاء الذين لديهم مقاومة لمعايير الجودة للانخراط في منظومة الجودة .

مراجع الدراسة:

(أ) المراجع العربية

إبراهيم الحسيني هلال .(٢٠٠٩) تصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتفعيل دور مشرفي الأنشطة مع الجماعات المدرسية في ضوء معايير الجودة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الأزهر .

إبراهيم أنيس، إبراهيم مصطفى .(٢٠٠٦) المعجم الوسيط ، ج ٢ ، ط ٣ ، بيروت ، دار أحياء التراث العربي.

إبراهيم بيومي مرعى.(١٩٩٦) رؤية مستقبلية لممارسة الخدمة الاجتماعية العمالية في مواجهة تحديات القرن الحادى والعشرين ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم .(٢٠٠٥) إدراك الأخصائيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، المؤتمر العلمى الدولى الثامن عشر لخدمة الإجتماعية ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد (٣) ، ١٦-١٧ مارس .

أبو الفضل محمد بن مكرم بن على بن جمال الدين بن منظور.(٢٠٠٣) لسان العرب، القاهرة، دار الحديث للطباعة والنشر .

أحمد زكى بدوى .(١٩٨٧) معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت .  
أحمد سعد جودة .(٢٠١٣) تطوير الدور التربوي للأخصائى الاجتماعى المدرسى فى ضوء معايير الأداء المهنى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة بنى سويف .

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.(٢٠٠٩) تقرير عن انجازات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، القاهرة، إصدارات شهر يونيو .

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.(٢٠١١) وثيقة معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم قبل الجامعي، مرحلة التعليم الثانوي العام، الإصدار الثالث، القاهرة ، منشورات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.(٢٠١٨) تقرير عن انجازات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، القاهرة ، إصدارات شهر ديسمبر <http://naqaae.eg>.

أميمه سيد أحمد.(٢٠١٦) المشروع القومى لبناء المدارس - أبعاد الفكرة وتطوراتها ، دراسات وبحوث، ديسمبر <http://sis.gov.eg/Story/131857?lang=ar>

بدر الدين كمال عبده.(٢٠٠٦) جودة ممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى ضوء المعايير القومية ، مجلة كلية الآداب بقنا ، جامعة جنوب الوادي ، العدد ١٨ .  
جمال شحاتة حبيب.(١٩٩٧) العلاقة بين برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

جوزيف كيلادا.(٢٠٠٤) تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، ترجمة سرور إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ.

حسام محمد الدسوقي.(٢٠١٥) دور الأخصائى الاجتماعى المدرسي فى ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جود التعليم والاعتماد - دراسة ميدانية ، مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر ، العدد ١٦٦ ، الجزء (٣) .

رانيا وصفي عثمان.(٢٠١٦) متطلبات تأهيل كلية التربية جامعة دمياط للاعتماد الأكاديمي الدولي فى ضوء معايير المجلس الوطني الأمريكي لاعتماد مؤسسات إعداد المعلمين (NCATE)، المجلة التربوية، مصر، الجزء (٤٤)، عدد إبريل.

زين الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الحنفي الرازي.(٢٠٠١) مختار الصحاح، لبنان ، المكتبة العصرية.

سلامة الخميسي.(٢٠٠٧) معايير جودة المدرسة الفعالة فى ضوء منحى النظم "رؤية منهجية"، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، اللقاء السنوى الرابع عشر "الجودة فى التعليم العام"، كلية التربية للبنات الأقسام العلمية، القصيم، المملكة العربية السعودية.

سمير حسن . ( ٢٠٠٦ ) مقياس لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الدولي التاسع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

شبل بدران ، فاروق البوهي . (٢٠٠٠) نظم التعليم في دول العالم (تحليل مقارنة)، القاهرة ، دار قباء للنشر .

شيماء حسين ربيع . (٢٠١٥) العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية العامة للأخصائيين الاجتماعيين ، القاهرة ، العدد ٥٤ ، عدد يونيو .

صالح صبري محمد حجازي . (٢٠١٢) متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدرس الثانوية الفنية بمشروع التعليم والتدريب المزدوج في ضوء معايير الاعتماد والجود الشاملة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الأزهر .

عبد الغني عبود . (٢٠١٠) التعليم في المرحلة الأولى واتجاهات تطويره، ط ٢، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية .

على على التمامي . (٢٠١٠) فعالية الأساليب المهنية لخدمة الجماعة مع جماعات النشاط المدرسي في ضوء الجودة الشاملة ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٢٩ الجزء (٢) ، عدد أكتوبر .

فريد على محمد فايد . (٢٠٠٨) نحو رؤية لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في تنمية المناخ الاجتماعي بالمدرسة الفعالة ، المؤتمر العلمي الدولي الواحد والعشرون للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، المجلد (١١) .

كرم محمد الجندي ، آخرون . (٢٠٠٤) طريقة العمل مع الجماعات - العمليات المهنية ومجالات الممارسة ، القاهرة ، جامعة حلوان ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي .

مأمون سليمان الدرادكه ، طارق الشبلي . (٢٠٠٦) الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الثانية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع .

مجدي عزيز إبراهيم . (٢٠١٠) جودة الثقافة وثقافة الجودة في عالم متغير، المؤتمر العلمي السنوي العربي الخامس، الدولي الثاني ، الاتجاهات الحديث في تطوير الأداء

المؤسسي والأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي، المجلد الأول، كلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، عدد ابريل . مجمع اللغة العربية . (٢٠٠٠) المعجم الوجيز ، القاهرة ، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية .

مجمع اللغة العربية.(٢٠٠٢) المعجم الوجيز، بيروت، المركز العربي للثقافة والعلوم. محمد دسوقي حامد.(١٩٩٦) تطوير طريقة خدمة الجماعة في ضوء برنامج خصخصة الاقتصاد القومي، بحث منشور في المؤتمر العلمي العاشر، لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

محمد عبد الوهاب العزاوي.(٢٠٠٥) إدارة الجودة الشاملة، عمان ، دار اليازوري. محمد كامل محمد شرقاوي .(٢٠٠٦) جودة البناء المعرفي لطريقة خدمة الجماعة ، بحث منشور ، المؤتمر العلمي الدولي التاسع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

ناصر عويس عبدالهادي.(٢٠٠٢) الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب ، المؤتمر العلمي الخامس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان. نصيف فهيمى .(٢٠٠٤) ديناميات العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، كتاب (١٢).

هاشم مرعى هاشم.(٢٠٠٥) متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع ، المؤتمر العلمي السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم .

يوسف محمد عبد الحميد : العلاقة بين استخدام برنامج تدريب وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي ال ١٦ للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣ .

يوهانسن يحيي عيد ، راجية على طه.(٢٠١٦) الكتاب السنوي للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

#### (ب) المراجع الأجنبية :

Abdellali Bouzid .(2010) Normes ISO 9001, ou ligne directrices EQUA pour l'enseignement supérieur, Actes du colloque international sur les enjeux de l'assurance qualité dans l'enseignement

- supérieur, 20 et 21 Nov. Consortium des Universités de l'Est,  
Université de Skikda. Algérie.
- Anderson . Sally .(2003) Using the Malcolm Baldring – National  
Award Education Pilot Criteria For Self-Assessment Of School  
, Dissertation Abstract , Vol 59 .
- Carter .(1973) Dictionary of Education, mc Graw Hill, New York.
- Charles Zastraw .(2000) introduction to social welfare. New York ,  
congress of catalog in publication data .
- Danlarll .N .(1984) Oxford English Aralil Dictionary . Oxford  
University Press .
- Dursun Tolga ,& Oskay Bas Kader.(2014) Andgokmen Cansu,"  
Comparison Of Quality Service Of Distance Education At  
Universities" Journal Of Science .Technology, Vol(4), Lssue(3).
- Ghodse , Hamid .(1989) Drugs a dictation behavior , A Guide to  
treatment , oxford Black well scientific publication.
- Heizer & Renedr .(2001) Operation Management, Prentice-Hall Inc .
- Kathleen, E.,(2007) T.Q.M. Partnership with Business and Education  
Lincoln Country, Dis, Abs, Int., Vol (61), No (6) .
- Kolinsky .J . Robert .(2005) Evaluation Of Success and Failure Factors  
and Criteria In The Implementation Of Total Quality  
Management Principle and Administration at Selected  
Institutions Of Higher Education, Dissertation Abstract In , Vol  
62 .
- Laura Langbein .(2012) Public Program Evaluation" A statistical  
Guide" U.S.A , Library Of Congress Cataloging- In –  
Publication Data , Second Edition.
- Mayads, Nazmeen S. et al.(2004) Social group work in a global  
context, In, Garvin, Charles D., et al; Handbook of social work  
with groups, New York, A division of Guilford publications,  
Inc .
- Richard W . Scott .(1998) Organization Relation , natural Open  
Systems , Prentice Hall . Inc.
- Soltani Ebrahim . et . al .(2005) A TQM Approach to HR Performance  
Evaluation Citrate Education – Management Journal . Jun .
- Teguh Triwiyanto, T., Nurul Ulfatin, N., Imam Gunawan, I.,  
Maisyaroh, M., & Desi Eri Kusumaningrum, D.(2017)  
Community Participation in Improving Educational Quality, 45  
(75) . <https://doi.org/10.2991/coema-17>.