

**معايير قياس جودة خدمات رعاية الشباب
الجامعي**

إعداد

سارة عبدالرحمن فتح الله زهران

تمثل جودة العمل مركز اهتمام الديانات السماوية عبر التاريخ والتي تعد منهاجاً أساسياً وطريقاً منيراً في حياة الأفراد من الصعب إغفال تأثيره على قراراتنا ومواقفنا التربوية و لذا وجب عرض لمحة من كتاب الله عز وجل لفهم القاعدة الأساسية والمنهج الديني والتربوي الذي يجب أن يسير عليه كل من أراد الوصول لجودة الأداء الشخصي أو المؤسسي.

فلقد حث ديننا الحنيف على الإلتقان والإخلاص في العمل كمدخل لبناء مجتمع قوى متماسك، ومن الآيات القرآنية الكريمة التي تعزز ذلك الإلتزام والإلتقان قوله تعالى "وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ" (التوبة، آية ١٠٥)، وقوله عز وجل (صنع الله الذي أتقن كل شيء إنه خبير بما تفعلون)) (النمل، آية ٨٨)،

وقوله سبحانه ((إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً)) (الكهف، آية ٣٠) . ما أعظم كتاب الله سبحانه وتعالى وما أجملها تعاليم الله سبحانه وتعالى لنا في هذه الآيات المباركة حينما يعلمنا عز وجل أن نتقن ونحسن في أداء العمل وجعل لمن يحسن العمل أطيب الجزاء ولكل عمل محاسبية فمن يجيد ويحسن يكافأ، ومن خلال التفحص لرؤية الإسلام من خلال الأحاديث النبوية الشريفة لرسول الله صلى الله عليه وسلم تبين أن التعامل مع مفهوم الجودة من خلال الحديث الشريف "إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن" صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم وكذلك في قوله: "إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"^(١) صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم ..

وعلى ضوء ما سبق من آيات قرآنية مباركة وأحاديث نبوية شريفة نجد أن الإسلام وضعنا على الطريق السليم لتطبيق الجودة والتي تعنى حب العمل والإلتقان في أدائه على الرغم من أنه لم تذكر كلمة الجودة صريحة ولكن عبر عنها بالإلتقان

^١ - كليب الجهني المحدث: السيوطي، المصدر الجامع الصغير، الصفحة أو الرقم: 1862، نسخته الكترونية، موسوعة الدرر السنوية لأهل السنة

في العمل والإحسان فيه، والباحث في إدارة الجودة الشاملة يجد أنها "احتلت مكانة الصدارة في تفكير الاقتصاديين والتربويين لتحسين نوعية التعليم بكافة مستوياته وفي جميع أبعاده وعناصره،"^(١)

اولا مفهوم الجودة :

* **الجودة :** "في معجم تاج العروس الجيدّ الكيسّ : ضدّ الرديء فيعل وأصله جيود قلبت الواو ياءً لانكسارها ومجاورتها الياء ثمّ أدغمت الياء الزائدة فيها . ج جِيادٌ وجِياداتٌ جمعُ الجمع " ^(٢).

* **وفي (مختار الصحاح) ج و د :** "شيء جيّدٌ والجمع جِيادٌ و جِيادٌ بالهمزة على غير قياس و جَادَ بماله وجودٌ جُوداً فهو جَوادٌ وقومٌ جُودٌ"^(٣). ويرى البعض أن الجودة هي إتقان وسلامة من العيوب، بينما يراها البعض تحقيق الشيء للهدف منه أو لحاجات ورغبات مستخدمه، ويراه آخرون على أنها تميز ^(٤) .

كما تعرف بانها بكونها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو لخدمة بصورة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات معروفه ^(٥).

١- الجودة الشاملة :

" هي عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من استثمار قدرات العاملين الفكرية في مختلف

^١ - محمد بن شحات الخطيب نحو هيئة وطنية للاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية، الرياض: مركز البحوث التربوية بكلية التربية، جامعة الملك سعود ٢٠٠٠ ، ص ص ١-٢.

^٢ - محمد بن محمد بن المرتضى الزبيدي ، تاج العروس من جواهر القاموس " ، طبعة الكويت ، مجلد رقم ٤٠ ، ٢٠٠٨.

^٣ - زين الدين أبو عبد الله الرازي: المحقق يوسف محمد، مختار الصحاح ، الجزء الأول، المكتبة العصرية - الدار النموذجية ، ١٩٩٩.

^٤ -Harvey L. and Green D:(Defining quality. Assessment and Evaluation in Higher Education, vol, 18. 1993,p 19

^٥ محمد عبدالغني : مهارات ادارة الاداء ، معايير وتطبيقات ادارة الجودة في الاداء ، القاهرة، مركز تطوير الاداء والتنمية ، ١٩٩٩ ، ص ٦٣

مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر^(١)، كما تعرف الجودة الشاملة بأنها "طريقة لإدارة المؤسسة تهدف إلى التعاون والمشاركة الفعالة من كل العاملين بالمؤسسة من أجل تحسين منتجاتها وخدماتها وأنشطتها حتي تحقق رضا العملاء ، وأهداف المؤسسة لمصلحة الجميع وما يتفق مع متطلبات المجتمع"^(٢) .

وهي فلسفة إدارية حديثة ، تأخذ شكل أو نهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة ، بحيث تشمل هذه التغييرات: الفكر السلوك القيم الأداء المعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية ، نمط القيادة الإدارية ، ونظم وإجراءات العمل وغيرها"^(٣).

كما وتعرف أيضاً بأنها" طريقة الإدارة بالمؤسسة التي تهدف إلى التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمؤسسة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع "^(٤) .

٢- جودة خدمات الرعاية الاجتماعية :

أ- خدمات الرعاية الاجتماعية :

تعرف بانها الأنشطة المنظمة للمؤسسات الأهلية أو الحكومية والتي تسهم في إشباع الحاجة والمساهمة في حل المشكلات الاجتماعية أو تحسين الأحوال الاجتماعية للأفراد أو الجماعات والمجتمعات وهذه الأنشطة تتضمن جهود مختلفة المهنيين كالأطباء والمرضى والقانونيين والأخصائيين الاجتماعيين^(٥).

^١ - السيد سلامة الخميسي: " قراءات في الإدارة المدرسية" , الإسكندرية, دار وفاء للطباعة والنشر, ٢٠٠١ , ص٨٩.
^٢ - محمد السيد حسونة , وآخرون: "مداخل الإصلاح المتمركز علي المدرسة في ضوء متطلبات تحقيق الجودة", المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية, شعبة بحوث التخطيط التربوي, القاهرة , ٢٠١٠ , ص٦٢.
^٣ - أمجد قاسم : الجودة الشاملة في التعليم - تعريفها , أهميتها , مبادئها وأهدافها , مقال منشور بتاريخ (يوليو - ٢٠١٢) متاح علي <http://al3loom.com/?p=4435> تم الاطلاع بتاريخ ٢٠١٨/٢/١٢
^٤ - مدحت محمد ابوالنصر : أساسيات إدارة الجودة الشاملة ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨ ، ص ٦٤

^٥ - Ruth Edunkle : Protective for children, encolopedia of social work, N.Y, National association of social workers, 1981, P.744 .

وتعرف أيضا على أنها خدمات منظمة وأن المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات تتمتع ببنية رسمية وتحكم أنشطتها قواعد ومعايير تنظيمية , ولا تقاس خدمات الرعاية الاجتماعية بمقياس مادي ملموس فأشباع حاجات الناس المتنوعة وتنمية قدراتهم هي عملية استشارية بعيدة المدى وليس شكلا من أشكال الاستهلاك المادي^(١). وتعرف خدمات الرعاية الاجتماعية على أنها " مجموعة من الأنشطة التي يقدمها الأخصائيون وغيرهم من المهنيين لمساعدة الناس ليكونوا أكثر قدرة وكفاءة في الاعتماد على أنفسهم وتدعيم العلاقات بينهم . كما أنها مجموعة من البرامج والإجراءات التي يستخدمها الأخصائيون أي أصحاب المهنة المرتبطة بهم والموجه نحو أهداف الرعاية الاجتماعية^(٢).

وتعرف جودة الخدمة علي أنها : تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية ، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية) مع الزبائن^(٣). فجودة الخدمة تنتج عن تفاعل بعدين إجرائي وآخر شخصي . حيث يكمل الأول الثاني فحين يتطلب الثاني الأول .

أما عن جودة خدمات الرعاية الاجتماعية فهي تعبر عن مقياس للدرجة التي ترتقي بها الخدمات ،لنتقابل توقعات العملاء إذن هي مدى تطابق توقعات الزبائن مع الخدمة المقدمة فعلا من قبل مقدم الخدمة^(٤) .

ثانياً: مفهوم الشباب الجامعي :

^١ - خليل درويش ،وانل مسعود : مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، ٢٠٠٨ ، ص ١١ .

^٢ - منى خزام: العولمة والسياسة الاجتماعية الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٠، ص ٩٥.

^٣ - مأمون سليمان الدراكة، طارق شلبي، الجودة في المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الأردن ٢٠٠٢ ، ص ١٨.

^٤ - قاسم نايف علوان : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو، ليبيا، دار الثقافة، ٢٠٠٥، ص ١٢٥.

الشباب هو جمع مذكر ومؤنث معاً، وتعني الفتاة والحداثة، ويطلق لفظ شبان، وشببية، كجمع لمذكر مفرد شاب، ويطلق لفظ شابات، وشائب، وشواب، كجمع مؤنث على مفرد شابة، وأصل كلمة شباب هو شب بمعنى صار فتياً، أي "من أدرك سن البلوغ ولم يصل إلى سن الرجولة"^(١).

ويعرف الشباب لغويا فيقال : شاب الغلام شابا ادرك طور الشباب ^(٢)، و يعرفه معجم وبستر Webster بأنه فترة من الحياه تقع ما بين مرحلة الطفولة مرحلة النضج أو البلوغ وهي مرحلة مبكره من النمو والنضج ^(٣)، وأشار معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية إلى أن الشباب مرحلة انتقاله إلى الرجولة أو الأمومة ويتخطى الأفراد فيها مرحلة التوجيه والرعاية و يكونوا اكثر في تحررا ولهذا تحتاج هذه المرحلة إلى عنايه خاصه ^(٤) .

أما في معجم Oxford فإن لفظ الشباب يقابله باللغة الإنجليزية كل من اللفظتين Youth و Young وتطلق على المرحلة العمرية التي تمتد ابتداءً من مرحلة الطفولة إلى ما قبل الرشد ^(٥). ويعرف الشباب من الناحية البيولوجية بأنه تلك المرحلة التي يتم فيها اكتمال البناء العضوي و الوظيفي للمكونات الأساسية للجسم ^(٦). ويعرف الشباب الجامعي بصفه عامه بانهم الأشخاص الذين يدرسون مقررا دراسيا في الحياه الجامعية أو في أي مؤسسه للتعليم العالي فهم كل طالب أو طالبه ذكر أو أنثى يمر بمرحلة التعليم الجامعي ^(٧). كما ويعرف الشباب الجامعي أيضا علي انه كل طالب أو طالبه ذكرا أو اثني يمر بمرحلة التعليم الجامعي ^(٨).

^١ - معجم الوسيط - مكتبة الشروق الدولية - الطبعة الرابعة ٢٠٠٤، ص ٤٧٠.

^٢ - المعجم الوسيط : القاهرة ، مجمع اللغة العربية ج ١، ط ٣ ، ١٩٧٢ ، ص ٤٨٨

^٣ - Webster's : world dictionary of American language ,N.Y, the world company , 1999,p 169

^٤ - احمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان ، ١٩٨٦ ، ص ٤٥٢

^٥ - Oxford, Learners Pocket, Dictionary, Fourth edition 2008, p 518.

^٦ - سهير مصطفى: الخدمة الاجتماعية المهنية ورعاية الشباب ،بورسعيد ،مكتبة الجلاء الحديثة ، ٢٠٠٠، ص ٥٨

^٧ - bikpen Doulas: community organization theory and practice , new jersey, prentice hill, pp 186-187

^٨ - محمد شمس الدين احمد : الإشراف في العمل مع الجامعات، القاهرة، المطبعة العالمية، ١٩٨٦، ص ٤٩

ثالثاً: حاجات ومشكلات الشباب الجامعي:

١- حاجات الشباب الجامعي:

تتعدد حاجات الشباب ومنها (١):

أ. حاجات فسيولوجية: و هي الحاجات الخاصة بالمحافظة على التوازن الفيسيولوجي الضروري للإنسان منها حاجات الجسم للطعام والشراب وغيرها.

ب. حاجات نفسيه: و منها الحاجه لفهم الذات وتقبلها أو حل "ازمه الهوية " وهو يتطلب فهم التغيرات التي تطرا على كيان الفرد وقبولها و الحصول و على قبول الآخرين لها و إعادة تنظيم الاتجاهات والسلوك نحوها .

ج. حاجات اجتماعيه : و منها الحاجه إلى الحصول على اعتراف بتخطي مرحلة الطفولة والانتماء إلى جماعات الراشدين والحاجة الي الحب .

د - الحاجات الروحية (٢):

تعتبر الحاجات الروحية مظلة وقاية في إشباع الحاجات الأخرى أن الحاجات الروحية أساسيه للكائن الحي و يحتاج إلى إشباعها ولا يمكن أن يحيا بدونها بل أن نظام إشباع الحاجات الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية يمكن أن يتهدد اذا لم يوازن بين إشباع هذه الحاجات وحاجاته الروحية .

٢- مشكلات الشباب الجامعي :

يمكن عرض أهم تلك المشكلات فيما يلي (٣):-

١ - عزت حجازي : الشباب العربي ومشكلاته ، الكويت ، عالم المعرفة ، ١٩٨٥ ، ص ص ٤٩ ، ٥٠ .
٢ - كلير فهيم : طريق نجاح الشباب في الحياة ، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية ، ٢٠٠٧ ، ص ٣٤ .
٣ - علي حلمي : دور الشباب في التنمية الاجتماعية أو الاقتصادية، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٩٩ ، ص ص ٢٤٧ - ٢٦٤ .

أ. المشكلات النفسية :

وتتركز معظم المشكلات النفسية للشباب حول مشكلات النمو الانفعالي لمرحلة المراهقة والاستعداد للرشد وتحمل المسؤولية والاستقلال وتحمل المسؤولية والاستقلال النفسي .

ب. المشكلات الاجتماعية :

ويتصف هذا الجانب الاجتماعي لدى الشاب بمظاهر رئيسيه إما التآلف مع الآخرين أو النفور منهم وفي حاله التآلف قد يميل الشباب إلي الجنس الآخر نتيجة إلي التربية الخاصة ، ويتجه الشباب إلي الانخراط في جماعات السوء مما يمهد السبيل إلي ظهور مشكلات الانحرافات السلوكية كالسرقة وارتكاب الجرائم والغش في الامتحانات وسوء التكيف الأسري .

ج. الإدمان :

ويحدث الإدمان في عالم الخمور والمسكرات والمخدرات والعقاقير المخدرة و له أثاره و مضاعفاته الاجتماعية والاقتصادية والنفسية و الصحية (١) .

د. المشكلات الاقتصادية :

تتوقف مواجهة المشكلات الاقتصادية علي الفرص المتاحة للشباب للعمل والكسب كما تعتمد كذلك علي اتجاهاتهم نحو كيفية استغلال هذه الفرص ودوافع المبادرة من أجل السعي لتحسين المكانة الاقتصادية

١ - عبدالمجيد سيد احمد منصور : الشباب بين صراع الأجيال والهدى الإسلامي " المشكلات- القضايا- مهارات الحياه " ، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٥، ص ٨٧

هـ - مشكلة البطالة :

تؤثر مشكلة البطالة سلباً على الشباب العاطل وأسرته والمجتمع ككل وتقلل من نسبة وحجم القوة العاملة للمجتمع.

و - التناقض بين القيم والمجتمع :

من المعروف أن غرس القيم يبدأ في الأسرة في مرحلة الطفولة أو بمعنى آخر أن التنشئة الاجتماعية تبدأ في غرس القيم في الأطفال منذ مرحلة المهد بجانب ما تقوم به المدرسة والنادي والمجتمع من غرس مجموعة من القيم الإيجابية ويقع الشباب فريسة ما بين هو صحيح وما هو خاطئ مما يحدث لديه ما يسمى بالاهتزاز القيمي وعدم القدرة علي التفرقة بين ما هو صحيح وما هو خاطئ .

ثالثاً : خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للشباب الجامعي :

يقصد برعاية الشباب بانها مجموعه من الخدمات التي تقدم للشباب عن طريق المؤسسات والهيئات بقصد تزويدهم بالخبرة الجماعية التي تتيح لهم فرص النمو^(١)، وتعرف أيضاً رعاية الشباب علي أنها توفير كل ما يمكن للشباب من تنمية قدراته البدنية والفكرية والنفسية والاجتماعية ليصبحوا مواطنين قادرين علي الإسهام بفاعلية في بناء المجتمع^(٢) .

وتعرف أنشطة رعاية الشباب بانها المفهوم الذي يحتوي علي أوجه النشاط المختلفة والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد والجماعة التي توضع وتنفذ بمعرفة الأعضاء وبمساعدة الأخصائي لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم^(٣).

١ - عبد الخالق علام وآخرون : رعاية الشباب مهنة وفن ، القاهرة ، ١٩٦٢ ، ص ٩
٢ - سيد فهمي : العولمة والشباب من منظور اجتماعي ، الإسكندرية ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، ٢٠٠٩ ، ص ١٨٩
٣ - مصطفى محمود : دور الأنشطة الطلابية في تدعيم قيم المواطنة الصالحة لدي لشباب الجامعي ، بحث منشور بمجلة دراسات الخدمة الاجتماعية ، العدد ٢٥ ، الجزء ٤ ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، أكتوبر ٢٠٠٨ ، ص ١٨٧٩

أما عن خدمات الرعاية الاجتماعية للشباب الجامعي فهي كل ما تقوم به الجامعات بتوفير خدمات رعاية الطلاب سواء من خلال اشتراكهم في لجان اتحاد الطلاب والأسر الطلابية ذلك النوع من الخدمات تنمي من خلال مواهب الشباب عن طريق اكتشاف المواهب الثقافية والفنية والرياضية والرحلات والمعسكرات وذلك من خلال ممارسة الأنشطة المختلفة أو من خلال صندوق التكافل الاجتماعي الذي يقدم خدمات مادية للطلاب المحتاجين لها وسيتم توضيح ذلك كالآتي :

١- أنشطة رعاية الطلاب :

وتتمثل أنشطة رعاية الشباب الجامعي في الآتي في (١) :

- أ. **النشاط الرياضي** : يعمل النشاط الرياضي علي إتاحة الفرصة لممارسة جميع الألعاب الرياضية الجماعية والفردية للطلاب من كلا الجنسين وذلك من خلال تكوين الفرق التي تمثل الكليات علي مستوى الجامعة والجامعات الأخرى .
- أ. **النشاط الاجتماعي** : ويقوم هذا النشاط علي تنظيم الرحلات بمختلف أنواعها بالإضافة إلى تنظيم الزيارات للمؤسسات الاجتماعية في المناسبات وكذلك إقامة المسابقات في الموضوعات الاجتماعية .
- ب. **النشاط الفني** : ويقوم هذا النشاط علي اكتشاف وتنمية المواهب الفنية في كافة النواحي الفنية كالغناء والعزف والتمثيل والرسم والنحت والأشغال اليدوية .
- ج. **النشاط الثقافي** : ويقوم هذا النشاط بإتاحة الفرصة للطلاب بإظهار مواهبهم في الشعر والنثر والقصة القصيرة والمجلات الثقافية وحفظ القرآن والاحاديث النبوية الشريفة وينظم هذا النشاط الندوات الأدبية والمهرجانات

^١ - الإدارة العامة لرعاية الشباب ، جامعة حلوان / تم الاطلاع بتاريخ ٢٥/١٢/٢٠١٧

الثقافية ويتيح الفرصة للاشتراك فيها بحضور أعلام الفكر والأدب في المجتمع.

هـ . نشاط الأسر الطلابية : ويهدف هذا النشاط لتنفيذ مجموعه من الأنشطة داخل الكلية والجامعة لتنمية روح الولاء والانتماء للأسرة والكلية والجامعة وفي هذا النشاط يكون احد أعضاء هيئة التدريس بالكلية رائدا للأسرة وبمثابة قائد لها

و. نشاط الجواله والخدمة العامة : ويقوم هذا النشاط بتنفيذ العديد من المعسكرات والأنشطة الفنية والثقافية وإعداد فرق الجواله والذي يتمتعون فيه بممارسة حياة الخلاء ودراسة الحركة الكشفية بشتي مراحلها وفيه يتعلم الطالب كيفية الاعتماد علي النفس وثقل الشخصية وزيادة خبراته .

ي. خدمات صندوق التكافل الاجتماعي : يقدم هذا الصندوق خدماته علي مستوي الكليات وتتمثل بعض من خدماته في الاتي :

أ. يتم صرف الكتب الدراسية للطلبة غير القادرين علي شرائها .

ب. تقديم إعانات تقديه للطلاب بعد إجراء البحوث الاجتماعية لهم .

ج. تخفيض رسوم الكلية لطلبة الانتساب أو الانتظام أو الإعفاء منها .

د. دفع ثمن الأجهزة الطبية للطلاب المعاقين أو الإسهام في شرائها .

صرف إعانات للطلبة في حالة وفاة الوالد وكذلك صرف إعانات للأسرة في حالة وفاة الطالب وذلك في حالة الاستحقاق بعد إجراء البحوث الاجتماعية .

خامساً: أبعاد وأدوات الجودة الشاملة:

١- أبعاد الجودة الشاملة:

تحدد أبعاد الجودة الشاملة في النقاط التالية^(١):

أ. التغذية الراجعة.

ب. تنمية العاملين وتحفيزهم .

ج. اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق.

د - التزام الإدارة المستمر بالجودة.

هـ . التركيز على احتياجات وتوقعات المستفيدين.

و - فرق العمل من خلال العمل الجماعي .

ز - النظرة المستقبلية، مفهوم الإدارة المتكاملة " .

ح - حدوث تحول في الطريقة التي تدار بها المؤسسة ، والتي تتضمن تركيز طاقات المؤسسة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف.

٢- أدوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات :

إن من أهم أدوات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات استخدام القائمة التالية^(٢) :

أ. التدريب والتعليم المستمر

ب. التقييم الذاتي

١ - على السيد الشخبي : علم اجتماع التربية المعاصر ، القاهرة: دار الفكر العربي ، ٢٠٠٩ ، ص١٧٨ .
٢ - فريد النجار : التجديد التنظيمي لمنظومات التعليم للقرن ٢١ "أليات الاعتماد - إدارة الجودة الشاملة - التخطيط الاستراتيجي" ، الإسكندرية، دار الجامعة ، ٢٠٠٧ ، ص٥٢٨

ج. التركيز علي خدمة المجتمع

د. المشاركة في اتخاذ القرارات

هـ - التجديد والتحسين المستمر

و - إدارة العمليات والتحسينات

ز - القيادة الديموقراطية

ح - التخطيط والتوجيه

ط - التعاون بين القيادات وبين الكليات

١ - متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يمكن توضيح متطلبات تطبيق إدارة

الجودة الشاملة ف الآتي^(١):

أ. القيادة .

ب. الالتزام .

ج. فرق العمل .

د. التصميم الفعال .

هـ - التركيز على العمليات .

أ. القيادة :

^١ - محمد عبد الوهاب العزاوي : إدارة الجودة الشاملة ، الأردن ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥ ، ص

ان القيادة ، ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة تعني القدرة على حث الأفراد وتشجيعهم في أن تكون لديهم الرغبة والقدرة في إنجاز الأهداف.

ب. **الالتزام** : إن التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة يتطلب من القادة التدريب على المفاهيم والمبادئ الأساسية لهذه الفلسفة بما يحقق الاستفادة من مزاياها ، كما وان التزام العاملين كافة يتوجب معرفة استعداداتهم الذاتية في تقبل أنماط العمل الجديد والمركزة على الرقابة الذاتية للعمل .

ج. **فرق العمل**: إن العمل الجماعي هو أحد متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة إذ تعد فرق العمل وسيلة مهمة لاندماج.

د. **التصميم الفعال**: تعد السلعة محور النشاط الذي يعكس الإمكانيات العملية للمنظمة من جهة، كما يمثل أهم متطلبات رضا العميل من جهة أخرى .

هـ . **التركيز على العمليات**: أصبحت إدارة العمليات حقيقة يتوجب على الجميع تفهمها أو إدراكها كبعد أساسي لرضا العميل أو رفضه لمنتجات المنظمة، فإدارة العمليات الحديثة تتوجه نحو جعل مدراء المنظمات هم مدراء العمليات .

قياس جودة خدمات الرعاية الاجتماعية :

ليس هناك اتفاق علي تحديد معايير لقياس جودة الخدمات وفيما يلي استعراض لبعض وجهات النظر التي تناولت معايير قياس جودة الخدمات

- معايير دونا بيدين :

قام كثير من العلماء والباحثين بدراسات متعددة تدور حول كيفية تقويم مستوى الجودة من خلال مكونات النظام، واستخدموا معايير مختلفة ومؤشرات متعددة في عملية التقويم ومنها على سبيل المثال ما قام به دونا بيدين من استخدام ثلاثة معايير

لتقويم مستوى الجودة هي (معيار الهيكل التنظيمي ومعيار العمليات الداخلية والنشاطات، ومعيار النتائج النهائية) " (١) .

١- معايير كروسبي:

حدد فليب كروسبي أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة تم تأسيسها وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) وهي (٢) :-

أ. التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.

ب. وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد .

ج. منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.

د. تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية.

١- نموذج سير فكوال (SERVQUAL):

بدأت أبحاث الثلاثي الأمريكي بيرري، زي ثامل وباراشورمان بدراسة مشهورة لبحث مكونات جودة الخدمة ووضع نموذج لها. من مجموعات النقاش خرج الباحثون بعشر معايير للجودة، تشمل كل عناصر الجودة في قطاعات خدمة المستهلك أو العملاء حسب رأيهم، وإن اختلفت أهمية كل معيار من قطاع لآخر وتتمثل هذه المعايير في (١):

¹ - bedian A Dona.: Twenty years of research on the Quality of medical Care, Evaluation and the Health professions. vol. (8), no. (3). 1985 pp.253-254.

² - Suarez J Gerald : three experts on quality management Phillip b Crosby, W Eduard Deming, Joseph m Juran , tqlo publication no 90-02 , 1992, p.5 .

- ١- الاعتمادية: وتعني أداء الخدمة بدون خطأ من المرة الأولى، الوفاء بالالتزامات، صحة السجلات، صحة الفواتير، والتزام الوقت المحدد.
 - ٢- الاستجابة: وتعني رغبة أو استعداد العاملين لخدمة الزبون وتقديم الخدمة بسرعة.
 - ٣- الكفاءة: وتعني امتلاك المعرفة والمهارة من قبل العاملين الذين يظهرون للزبائن.
 - ٤- سهولة وسرعة الوصول للخدمة: تسهيل الخدمة بالهاتف، قلة الانتظار، ملائمة توقيت وموقع الخدمة.
 - ٥- المجاملة: وتشمل الاحترام للشخص، ولأدب والبشاشة في الاتصال الشخصي، ومظهر العاملين.
 - ٦- الاتصال: وتشمل إعلام المستخدم عن الخدمة وتكلفتها، باستمرار وبلغة مفهومة، وطمأنته على حل المشاكل
 - ٧- المصداقية: وتشمل النزاهة والثقة، والحرص على مصلحة الزبون، وتتأتى أساساً من اسم الشركة وسمعتها، ومن طريقة التفاعل الشخصي مع الزبون.
 - ٨- الأمن: وتشمل الأمن من المخاطر والشك وضمن سرية بيانات الزبون.
 - ٩- فهم الزبون: وتشمل بذل الجهد لفهم الزبون؛ حاجاته ورغباته، وإعطائه عناية شخصية.
 - ١٠- الجوانب الملموسة في الخدمة: وتشمل المعدات والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة ومظهر العاملين.
- البعدين الأخيرين (الضمان والتعاطف) يحتويان بنوداً تمثل في الأصل سبعة من المكونات العشر الأصلية فالضمان يتضمن (الاتصال، المصداقية، الأمان، بينما يتضمن التعاطف (الكفاءة، المجاملة، فهم ومعرفة الزبون، والوصول للخدمة) والتي لم تبقي منفصلة بعد مراحل التدقيق المتعددة .

¹ - Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L: **A conceptual model of service quality and its implication for future research.** Journal of marketing , 1985, p 41-50.

وتؤكد الفكرة الأساسية للنموذج علي أهمية دور المستهلك وتجاوبه في تحقيق جودة الخدمة، وأهمية تحقيق توقعاته، لكسب رضاه وولائه. من هذا المنطلق، تأتي أهمية أن يبنني تقييم الجودة على شعور الزبون نفسه، لتتمكن المؤسسة من أن توجه جهودها بالاتجاه الصحيح كما يؤكد النموذج على أهمية جودة العمليات كما أهمية جودة المخرجات^(١). وهذا يوضح الارتباط بين هذا النموذج والدراسة الحالية فالعمليات هي محور إعادة الهندسة . وقياس الجودة من وجهة نظر العملاء هو خطوة أساسية في أي عملية جادة للتحسين، فبذلك يمكن توجيه الجهود لما يحقق رضا وولاء العملاء^(٢).

٢- نموذج سيرفبارف:

لعل كرونين وتايلور هما أبرز من انتقد اتخاذ التوقعات معيارا لقياس الجودة، مقترحين قياس الجودة من خلال الأداء وحده. حسب هذا النموذج^(٣):

الجودة = الأداء يقصد بالجودة هنا، الجودة المدركة، ويقصد بالأداء الأداء الفعلي الذي يدركه الزبون، وهو نفسه المفهوم الذي يقيسه مقياس سير فكوال مع التوقعات، لكن نموذج سيرفبارف لا يعتمد على التوقعات في حساب الجودة المدركة. وقد اقترح كرونين وتايلور نموذجهم البديل في مقالة لهما سنة ١٩٩٤ ، شملت قطاعات خدمية مختلفة متعددة^(٤). أظهرت هذه الدراسة أفضلية نموذج الأداء وقدرته على تحسس التباين في إدراك الزبائن لجودة الخدمة^(٥). الطريقة العملية للقياس في هذا النموذج هي استخدام نفس أداة سيرفكوال ، لكن مع الاستغناء عن البنود الاثنتين وعشرين التي تقيس التوقعات. يسمح هذا بلا شك بتسهيل لعملية القياس. هذا النموذج أيضا وردت عليه

¹ - Parasuraman A., Zeithaml Valerie A., Berry Leonard L:(1988). Op. cit.

² - Sheel B. Sachdev , Harch V: **importance of service quality dimensions, a multispectral study**, Journal of Service Research ,vol 4, 2004, p 97

³ - Cronin, J. J. & Taylor, S. A.: Measuring Service Quality: a Re-examination and Extension. Journal of Marketing, vol 56, July 1992 ,p 55:68

⁴ - Cronin, J. J. & Taylor, S. A. : Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perception-minus-expectations Measurement of Service Quality. Journal of Marketing, vol 58(1), 1994, p 125-131.

⁵ - Brady, M. K. et al: Performance-only Measurement of Service Quality a Replication and Extension. Journal of Business Research, vol 55, 2002, p 17-31.

تحفظات من البعض وتأييدا من البعض الآخر، ومنهم من يثامل نفسه، أحد بناء نموذج الفجوة^(١).

- مزايا قياس جودة خدمات الرعاية الاجتماعية :

تتيح عملية قياس الجودة العديد من المزايا للمنظمات الخدمية لعل أهمها^(٢):

(١) معرفه ما يحتاجه العملاء وما اذا كانت الإجراءات التي تتخذها المنظمة ملائمة بالنسبة لهم أم لا .

(٢) معرفه الأفراد ذوي معدلات الأداء المرتفع و ذوي الأداء المنخفض وذلك حتى يتسنى مكافأة المتميز أو دفع الآخرين لتحسين أدائهم .

(٣) قياس الأداء الفعلي وفق معيار محدد سلفا يساعد في تقييم جوده الخدمات والتعرف على الأسباب التي تحول دون الوصول إلى هذا المعيار في حاله نقص نتائج المحققة فعلا عن النتائج المرجوة وبناء على ذلك يتم اتخاذ قرارات التغيير والتطوير اللازمة لحسن استخدام الموارد المتاحة و تحقيق اقصى عائد للخدمة باقل تكلفه.

(٤) تحديد ما هو جيد وما هو سيء في ما يخص كل من المنظمة الخدمية و عملائها مما يساعد على الوصول التوازن بين مصالح كل من الطرفين لتحقيق التحسين المستمر.

¹ -Cronin, J. J. and Taylor, S.A., (1994). Ibid.

² - Whitely, R. C:the customer driven company , Addison Wesley Publishing co ,inc , 1995

المراجع :

- (١) احمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان ، ١٩٨٦
- (٢) الادارة العامة لرعاية الشباب ، جامعة حلوان / تم الاطلاع بتاريخ ٢٠١٧/١٢/٢٥
- (٣) أمجد قاسم : الجودة الشاملة في التعليم - تعريفها ، أهميتها ، مبادئها وأهدافها ، مقال منشور بتاريخ (يوليو - ٢٠١٢) متاح علي <http://al3loom.com/?p=4435> تم الاطلاع بتاريخ ٢٠١٨/٢/١٢
- (٤) خليل درويش ، وائل مسعود : مدخل إلى الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، ٢٠٠٨ سهير مصطفى :الخدمة الاجتماعية المهنية ورعاية الشباب ،بورسعيد ،مكتبة الجلاء الحديثة ، ٢٠٠٠ ، سيد فهمي : العولمة والشباب من منظور اجتماعي ، الإسكندرية ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، ٢٠٠٩ ،
- (٥) زين الدين أبو عبد الله الرازي: المحقق يوسف محمد، مختار الصحاح ، الجزء الأول، المكتبة العصرية - الدار النموذجية ، ١٩٩٩ .
- (٦) السيد سلامة الخميسي: " قراءات في الإدارة المدرسية" ، الإسكندرية، دار وفاء للطباعة والنشر، ٢٠٠١
- (٧) عبدالخالق علام وآخرون : رعاية الشباب مهنة وفن ، القاهرة ، ١٩٦٢ ، عبدالمجيد سيد احمد منصور : الشباب بين صراع الأجيال والهدى الإسلامي " المشكلات- القضايا- مهارات الحياه " ، القاهرة، دار الفكر العربي،

٢٠٠٥ عزت حجازي : الشباب العربي ومشكلاته ، الكويت ، عالم المعرفة ،
١٩٨٥

(٨) على السيد الشخبي : علم اجتماع التربية المعاصر ، القاهرة، دار الفكر العربي
، ٢٠٠٩ ، ص ١٧٨ .

(٩) علي حلمي : دور الشباب في التنمية الاجتماعية أو الاقتصادية، القاهرة ، مكتبة
الأنجلو المصرية ، ١٩٩٩ ،

(١٠) فريد النجار : التجديد التنظيمي لمنظومات التعليم للقرن ٢١ "أليات الاعتماد
- إدارة الجودة الشاملة - التخطيط الاستراتيجي" ، الإسكندرية، الدار الجامعية ،
٢٠٠٧ قاسم نايف علوان : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو، ليبيا، دار
الثقافة ، ٢٠٠٥ .

(١١) كليب الجهني المحدث: السيوطي ،المصدر الجامع الصغير، الصفحة أو
الرقم ١٨٦٢ :، نسخته الكترونيه ، موسوعة الدرر السنية لأهل السنة

(١٢) كلير فهم : طريق نجاح الشباب في الحياة ، القاهرة، مكتبة الأنجلو
المصرية ، ٢٠٠٧ ، - مأمون سليمان الدراكة، طارق شلبي ،الجودة في
المنظمات الحديثة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ، الأردن ٢٠٠٢ ، ،

(١٣) محمد السيد حسونة ، وآخرون: "مداخل الإصلاح المتمركز علي المدرسة
في ضوء متطلبات تحقيق الجودة"، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية،
شعبة بحوث التخطيط التربوي، القاهرة ، ٢٠١٠ ، ،

(١٤) محمد بن شحات الخطيب نحو هيئة وطنية للاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي
في المملكة العربية السعودية، الرياض: مركز البحوث التربوية بكلية التربية،
جامعة الملك سعود ٢٠٠٠

- (١٥) محمد بن محمد بن المرتضى الزبيدي ، تاج العروس من جواهر القاموس " ، طبعة الكويت ، مجلد رقم ٤٠ ، ٢٠٠٨ .
- (١٦) محمد شمس الدين احمد : الإشراف في العمل مع الجامعات ، القاهرة ، المطبعة العالمية ، ١٩٨٦ ،
- (١٧) مدحت محمد ابوالنصر : أساسيات إدارة الجودة الشاملة ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٨ ،
- (١٨) محمد عبد الوهاب العزاوي : إدارة الجودة الشاملة ، الأردن ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥ ،
- (١٩) محمد عبدالغني : مهارات ادارة الاداء ، معايير وتطبيقات ادارة الجودة في الاداء ، القاهرة ، مركز تطوير الاداء والتنمية ، ١٩٩٩ ،
- (٢٠) مصطفى محمود : دور الأنشطة الطلابية في تدعيم قيم المواطنة الصالحة لدي لشباب الجامعي ، بحث منشور بمجلة دراسات الخدمة الاجتماعية ، العدد ٢٥ ، الجزء ٤ ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، اكتوبر ٢٠٠٨ ، ص ١٨٧٩
- (٢١) المعجم الوسيط : القاهرة ، مجمع اللغة العربية ج١ ، ط٣ ، ١٩٧٢ ،
- (٢٢) معجم الوسيط — مكتبة الشروق الدولية — الطبعة الرابعة ٢٠٠٤
- (٢٣) منى خزام: العولمة والسياسة الاجتماعية. الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ،

- 24) Oxford, Learners Pocket, Dictionary, 4th ED, 2008,
- 25) bedian A Dona.: Twenty years of research on the Quality of medical Care, Evaluation and the Health professions. vol. (8), no. (3). 1985
- 26) bikpen Doulas: community organization theory and practice , new jersey, prentice hill, Brady, M. K. et al:

Performance-only Measurement of Service Quality a
Replication and Extension. Journal of Business Research,
vol 55, 2002,

- 27) Cronin, J. J. & Taylor, S. A. : Servperf Versus Servqual:
Reconciling Performance-based and Perception-minus-
expectations Measurement of Service Quality. Journal of
Marketing, vol 58(1), 1994,
- 28) Cronin, J. J. & Taylor, S. A.: Measuring Service
Quality: a Re-examination and Extension. Journal of
Marketing, vol 56, July 1992
- 29) Harvey L. and Green D:(Defining quality. Assessment
and Evaluation in Higher Education, vol, 18. 1993, Oxford,
- 30) Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L: A
conceptual model of service quality and its implication for
future research. Journal of marketing , 1985,
- 31) Ruth Edunkle : Protective for children, encolopedia
of social work, N.Y, National association of social workers,
1981,
- 32) Sheel B. Sachdev , Harch V: importance of service
quality dimensions, a multispectral study, Journal of
Service Research ,vol 4, 2004,
- 33) Suarez J Gerald : three experts on quality
management Phillip b Crosby, W Eduard Deming, Joseph
m Juran ,tqlo publication no 90-02 , 1992,
- 34) Webster's : world dictionary of American language
,N.Y, the world company , 1999,
- 35) Whitely, R. C:the customer driven company ,
Addison Wesley Publishing co ,inc , 1995