

# تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين

شادية مخلوف مديرة دائرة الجودة في جامعة القدس المفتوحة

طالبة دكتوراة جامعة محمد الخامس السويسي المغرب

## ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة تقويم مستوى الخدمات التي تقدمها مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر العاملين فيها في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة. وقياس مدى دور بعض المتغيرات ذات الصلة وتأثيرها على مستوى نوعية هذه الخدمات. واستخدمت الباحثة لتحقيق ذلك المنهج الوصفي الميداني من خلال إجراء مسح ميداني شمل عينة من (50 عاملاً) أخذت عشوائياً من مجتمع الدراسة الذي يبلغ (70) عاملاً. وأعدت استبانة مكونة من (60) فقرة موزعة على خمسة مجالات اختبار ، حيث أخضعت لقياس معامل الثبات كرونباخ ألفا (cronbach alpha) للثبات من سلامة الأداة المستخدمة، وقد استخدمت للثبات من الفرضيات تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance)، واختبار ت (t- test) للعينات المستقلة واختبار شيفية (scheffe test). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات المقدمة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة من وجه نظر العاملين فيها في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة ذات مستوى نوعية متوسط. بناءً على نتائج الدراسة أوصت الباحثة بضرورة دعم الدولة للجهود المبذولة في تطبيق معايير الجودة بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة. وتشكيل لجنة مختصة لمراجعة وتقويم المؤسسات العاملة في مجال الخدمة الاجتماعية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة. وإجراء المزيد من الدراسات والبحوث على مؤسسات الخدمة الاجتماعية لتغطية كافة الجوانب التي تتعلق بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين كافة.

## Abstract

The present study aimed at evaluating the level of services offered by the governmental social establishments in Ramallah and Al-Bireh governorate. in the light of the total quality management criteria, and also to find out the role and impact of some related variables on it.

To achieve this objective, the researcher used the field-descriptive and analytical method. The population of the study consisted of 70 workers.

The researcher built a questionnaire of 60 items covering five areas, which was subjected to a reliability test by using Cronbach alpha coefficient. To analyze data, the researcher used one-way analysis of variance (ANOVA), t-test on the independent samples, and Scheffe test.

The results of the study referred to the average degree level of the service quality provided by the governmental social work establishments in Ramallah and Al-Bireh governorate.

Based on the results of the study, the researcher submitted some recommendations that are necessary to support the efforts to apply the standards of quality in the social work establishments in Ramallah and Al-Bireh governorate, thereof:

1. Formation a specialized committee to review and evaluate the establishments of social work based on the standards of quality control.
2. More researches and studies on the establishments of social work are recommended to cover all aspects related to social work establishments in Palestine.

## مقدمة:

تتميز الخدمة الاجتماعية عن غيرها من المهن المساعدة في مجال تقديم الخدمات، لأنها تركز على العلاقات بين الأفراد أو الوحدات الاجتماعية الأخرى كالأسرة على سبيل المثال، وبين البيئة الاجتماعية التي نشأت فيها هذه العلاقات، وتؤكد الخدمة الاجتماعية في تقديم الخدمات على القيم، وتحقيق العدالة الاجتماعية، والاقتصادية، والتقدير والحكمة لدى الأشخاص، وأهمية العلاقات الإنسانية، والنزاهة، والجدارة في الممارسة (Julia,2003: 5-4).

وتأتي أنشطة الخدمة الاجتماعية على شكل ممارسة مباشرة وتنظيم المجتمع والإشراف وتقديم المشورة والإدارة والمدافعة والعمل الاجتماعي والسياسي، وتنمية السياسات وتنفيذها والتعليم والبحث والتقييم، ويعمل الأخصائيون الاجتماعيون على تدعيم الرعاية العامة للمجتمع بدءاً من المستويات المحلية حتى المستويات العالمية، وتنمية الأفراد ومجتمعاتهم المحلية (3-53 Robert and Lorilester,2001 :

وتعول الخدمة الاجتماعية كثيراً على المؤسسات، وعلى الدور المهم الذي تؤديه في عهد ما بعد الحداثة، والذي أدى إلى حدوث تغييرات وتطورات شملت جوانب الحياة الاجتماعية كافة، كما يذكر بينا (Penna) و أوبيراين (o'brien) أن هذا العهد تميزه علامات التحول من مجتمع حديث إلى مجتمع ما بعد الحداثة الذي يتضمن تعزيز التحديث، بمعنى زيادة في العقلانية والتباين في التخصصات وتحجيم التقليدية، فالمؤسسات كما يذكر كليج (Clegg,1990) تستوعب هذه العمليات وتتولى إدارة النتائج والوسائل التي من خلالها تنجز هذه العمليات، كما شملت التطورات الحالية، صعود المذاهب الإدارية في سياق العمليات الأربع الأكثر عمومية لعهد ما بعد الحداثة وهي اللامركزية السياسية والاقتصادية والمحلية واللامتجمعية، وتمخضت تلك التطورات عن تقليص دور الدولة باعتبارها المانح الأساسي للخدمات الاجتماعية، كما أدى رفض مركزية نسق الرعاية الاجتماعية إلى التأكيد على تقديم الخدمات التي تتسم بالمرونة والاستجابة للاحتياجات المحلية مما حدا بمؤسسات الخدمة الاجتماعية إلى تحديد احتياجات السكان المحليين وتضمين متلقي الخدمة في تصميم الخدمات (Elizabeth and Johnlawler,2000 :3-4).

وتواجه عملية تقديم الخدمات في المؤسسات الاجتماعية الحكومية في أيامنا هذه أزمتاً في معظم دول العالم حيث أشار مالكوم هاربير إلى أن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الحكومات

تبدو غير ملائمة بدرجة كبيرة، وبصفة خاصة الخدمات التي تقدم للفقراء، وهي الخدمات التي يطلق عليها العامة الخدمات الحكومية التي تتولى تقديمها الحكومات الوطنية أو المحلية، أو من خلال المشروعات الحكومية، وذلك بسبب الشعور السائد لدى متلقي الخدمة في بعض طرق تقديم هذه الخدمات بأنهم مضطرون إلى قبولها كحق مخصص لهم، وليس هناك خيار متاح أمامهم في الرفض أو القبول يقوم على أساس الصلاحية أو الأفضلية (Banks, 2001: 14).

تحدد مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها المهنية أهدافها في ضوء الأهداف العامة للمجتمع، إلا أن هذه الأهداف تتغير وفقاً لظروف المجتمعات واتجاهات منظماتها القائمة، وتشير أغلب الدراسات إلى أن هذه الأهداف تتبلور في هدفين رئيسيين الأول: معنوي ويتعلق بالتغيرات الاجتماعية المقصودة في البشر أنفسهم من خلال تنمية قدرات أهالي المجتمع كي يستطيعوا حل مشكلاتهم بأنفسهم من خلال مشاركتهم وإكسابهم خبرات في ذلك، والهدف الثاني: مادي يتركز على مساعدة المجتمعات على إشباع احتياجاتها وحل مشكلاتها، ومن خلال إيجاد حلول للمشكلات التي يواجهها المجتمع. (قاسم، 2006: 150).

وتعد المؤسسات الاجتماعية بصفة عامة والمؤسسات الاجتماعية الأهلية خاصة إحدى الآليات والبناءات الأساسية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية باعتبارها بناءً اجتماعياً هادفاً ينشئها أهالي المجتمع عندما يشعرون بأن هناك احتياجات معينة أو مشكلات لا يستطيعون مواجهتها، وبالتالي فإنهم يسعون إلى تكوين مثل هذه المؤسسات في حدود القوانين السائدة في المجتمع إلا أن هذه المؤسسات - في أغلب الأحوال - تتعرض لعوامل داخلية وخارجية تؤثر فيها وتتأثر بها، وتعمل هذه المؤسسات على التوافق مع هذه العوامل عن طريق ميكانيزمات توجدها لتحقيق ذلك التوافق مع بقية أنساق المجتمع. (قاسم - 2006: 133).

فقد أدت التطورات العالمية الحالية إلى قيام جمعيات أهلية وغير أهلية بدور أكثر فعالية في مجالات غير تقليدية، مثل التأثير في صناعة السياسات، تبني قضايا مثل المحاسبية والدفاع في مواجهة المؤسسات الحكومية، والقيام بدور الشريك في المسائل المتعلقة بقضايا التنمية البشرية. كل هذه المتغيرات أدت إلى ضرورة الاهتمام بتطوير أداء المؤسسات الأهلية في الواقع العربي، ذلك أن تلك الأدوار الجديدة لا تحتاج إلى قدرات محدودة للجمعيات الأهلية، وإنما إلى تطوير شامل يدعمها ويمكنها من أداء الأدوار الجديدة بكفاءة وفعالية. (قنديل، 2002: 20).

ومع ما تشهده المؤسسات الاجتماعية الأهلية اليوم من جملة تغيرات من أبرزها ارتفاع تكلفة الرعاية، والاعتماد المتزايد على التقنية المتطورة والمتغيرة بشكل متسارع، إضافة إلى زيادة الضوابط والضغوط الخارجية التي تمارسها جهات التمويل والترخيص والاعتماد بهدف تخفيض

التكلفة وتحسين الجودة للخدمات، كما تشهد هذه المؤسسات تغييراً ملحوظاً في سلوك المستفيدين من الخدمات، يتمثل في الرغبة في المشاركة في حيثيات الرعاية والخدمات الإجتماعية والمطالبة بتحسين جودتها، وفي ظل تلك التغيرات تزايد الاهتمام بسبل رفع كفاءة المؤسسات الإجتماعية، وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها. ( الأحمدي، 2001، 409 )

وتعد إدارة الجودة الشاملة أحد المفاهيم والأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تطوير الأداء في المؤسسات الإجتماعية الأهلية من أجل تحسين جودة الخدمة، حيث تمثل إدارة الجودة أسلوباً يتميز بالشمولية حيث إنها تشمل كل جزء من أجزاء المنظمة، وتستند إلى أفكار ومبادئ ينبغي على المؤسسات الإجتماعية التي تنشأ تحقيق التميز في الأداء، وتحقيق رضا المتعاملين أو ما يفوق توقعاتهم أن تتبنى تلك المبادئ، فإدارة الجودة الشاملة في الوقت الحاضر تعد أهم عوامل النجاح للمؤسسات، لأن هدفها هو التحسين المستمر وجودة الخدمات وتوفيرها من خلال التجديد والابتكار (عبود، 2003، 50). وذلك من خلال إدخال العديد من المتغيرات على الأساليب والمفاهيم التنظيمية السائدة بالمؤسسات والمتعلقة بالأهداف والإجراءات وأساليب التعامل مع المستفيدين، والتدريب الكافي، والتعديل في نظام الإدارة والسلطة ونظام العمل، والتشغيل ليجعل المؤسسات أكثر قدرة وتنافسية مع المؤسسات الأخرى ( 1998-252 Easton and sherry,

ويصبح الهدف من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات هو التحسين المستمر والوصول إلى الأفضل من الخدمات بنفس المصادر أو بأقل منها، كما يمكن من خلالها تضيق الفجوة بين المصادر والحاجات وإدارة البرامج التي تقوم المؤسسات بتنفيذها ، وفي ظل ذلك يحدث تحفيز للموظفين والإدارة ويتمكنون من أداء أعمالهم لشعورهم بالنجاح من نتائج ضبط وإدارة الجودة، كما يمكنهم الحصول على رضا العملاء أو المستفيدين من الخدمات المقدمة إليهم (ستيفن، ورونالد، 1997، 35)

### مشكلة الدراسة:

تبلورت مشكلة الدراسة الحالية في الكشف عن الغموض الذي يحيط بمؤسسات الخدمة الاجتماعية حول مدى توافر إدارة الجودة الشاملة في هذه المؤسسات، والمتمثلة في الخصائص البنائية والتنظيمية والمعلومات المتاحة للمستفيدين من الخدمات وخصائص العاملين وأسلوب الإدارة في التقويم والمتابعة والإشراف وغيرها من المؤشرات الدالة على الجودة ونوع الخدمات التي تؤديها فعلياً، وفي ضوء ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تنحصر في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة؟
2. هل يختلف تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة باختلاف الجنس، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة، وعدد العاملين، ومعدل الدخل؟
3. هل يختلف تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة باختلاف محاور الدراسة؟

#### فرضيات الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
3. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير التخصص.
4. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير عدد العاملين.
6. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير معدل الدخل.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :

1. التعرف إلى درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة.
2. معرفة دور بعض المتغيرات مثل الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة وعدد العاملين، ومعدل الدخل، والتخصص على درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة.
3. التعرف على أكثر محاور الدراسة تأثيراً في درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة .

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة من كونها أولى الدراسات- في حدود علم الباحثة- التي أجريت في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية الفلسطينية بشكل عام، ومؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة بشكل خاص. كما تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها والمتمثل في تقويم مؤسسات الخدمة في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

#### حدود الدراسة:

سوف تلتزم الدراسة بالمحددات الآتية:

1. الحدود المكانية: سوف تقتصر هذه الدراسة على مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله.
2. الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفترة الواقعة ما بين 2009/7-2009/10.
3. الحدود البشرية: سوف تقتصر هذه الدراسة على جميع العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة.
4. تقتصر هذه الدراسة على الاستبانة ومحاورها الخمسة والمتمثلة في (التحسين المستمر والتركيز على العاملين ، واتخاذ القرارات بناء على المعلومات، ودعم الإدارة العليا ، والتركيز على المستفيدين)
5. تقتصر هذه الدراسة على مدى صدق أداة الدراسة وثباتها.

#### مصطلحات الدراسة:

#### 1. التقويم Evaluation

مجموعة الأحكام التي يجب أن نتعرف من خلالها ألى أداء مؤسسات الخدمة الاجتماعية والمتعلقة بتنفيذ المهام التي تؤديها المؤسسات وفقاً لأداة الدراسة، وتحديد مواطن القوة والضعف فيها، وذلك في ضوء آراء العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية ووفق معايير إدارة الجودة الشاملة.

## 2. الخدمات الاجتماعية Social Services

هي الأنشطة التي تقدم للمستفيدين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية، وتهدف إلى مساعدتهم على الأداء الإجتماعي الأفضل، وعلى تقوية قدراتهم وتلبية حاجاتهم مما يؤثر إيجابياً على تحقيق الرفاهية الاجتماعية للأفراد والأسر والمجتمعات.

## 3. إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)

إستراتيجية إدارية تركز إلى مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الذاتية في مختلف مستويات التنظيم والعمل على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر لمؤسسات الخدمة الاجتماعية وبتكلفة منخفضة

### الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الأدبيات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمة الاجتماعية، لوحظ أن الموضوع جديد الطرح في المجتمع الفلسطيني، وقد تبين للباحثة عدم وجود أي دراسة فلسطينية حاولت البحث في موضوع تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية، مما أدى إلى قلة الأدبيات التي تناولت هذا الموضوع، وسيتم تقسيم الدراسات السابقة إلى قسمين: القسم الأول دراسات عربية، والقسم الثاني دراسات أجنبية، وفيما يأتي عرض ذلك:

### أولاً: الدراسات العربية:

دراسة منصوره أمل (2009): هدفت الدراسة إلى تحديد أهم المعايير التي يجب أن تتوفر في البرامج المرتبطة بالعمل مع جماعات الشباب، والسعي نحو تكوين الارتباط بين معايير ضمان الجودة والمراحل المختلفة التي تمر بها البرامج كالتصميم والتنفيذ وغيرها، وخلصت نتائج الدراسة إلى ضرورة وضع محتوى البرنامج لضمان الجودة ومعايير ممارسة البرنامج والمعايير



الأساسية الخاصة بالوسائل والإمكانات الخاصة ببرامج جماعات الشباب، وكذلك ضرورة أخذ المعايير الخاصة بجودة تطوير البرنامج، ومعايير ضمان جودة البرامج كاستخدام وسائل وإمكانات البرنامج، والاهتمام بمعايير المحتوى، ومعايير التقويم، بالإضافة إلى ضرورة توافر معايير جودة الممارسة، ومعايير توافر تصميم البرنامج.

أما الدراسة التي أجرتها سميرة حسن (2008) فهدفت إلى تحديد مدى تأثير جهود المؤسسات غير الحكومية في محو أمية المرأة المعيلة لتمكينها من المشاركة في تنمية المجتمع المحلي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن معظم الأعضاء العاملين بالمؤسسات غير الحكومية من الذكور وأغليبتهم تقع أعمارهم في الفئة العمرية 40 سنة، ونسبة كبيرة منهم حاصلون على مدخلات عليا، كما أشارت النتائج أن أهم الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات تحقيق محو أمية المرأة المعيلة بنسبة 85.33% وتنمية قدراتها وتوظيف مهاراتها، وأشارت النتائج أيضا إلى أغلب النساء المعيلات يقعن في الفئة العمرية 35 سنة، وأن معظم النساء المعيلات يعملن ويحصلن على دخل مناسب .

وفي دراسة العناتي وغنيم (2007) هدفت الدراسة إلى قياس مدى تطبيق مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا في الأردن لمعايير إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم قياس فاعلية تلك المؤسسات في ضوء تلك المعايير. وتوصلت الدراسة إلى: عدم وجود خطط سنوية لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا، ووجود رقابة روتينية على الأداء، وعدم وجود رقابة جودة لدى مؤسسات الدراسة، وضعف التنسيق بين مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة، وعدم وجود أنظمة إدارية محددة وواضحة المعالم لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة، وضعف فاعلية مؤسسات الدراسة من منظور إدارة الجودة الشاملة. حيث لم تتجاوز (46.6%)، وتفاوت نسب تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات الدراسة مجتمعة.

أما دراسة محمد القرني (2006) فهدفت إلى تقويم الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية، ومعرفة مستوى رضا المستفيدين وأرائهم حول مدى كفاءة وفعالية الخدمات الإيوائية في تلبية احتياجاتهم. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها الاعتماد على البحث العلمي في تطوير العمل الاجتماعي داخل الجمعيات الخيرية وابتكار أساليب علمية في زيادة تمويل البرامج والمشاريع والاهتمام بالجوانب الإنسانية في تقويم الخدمات الإيوائية، إضافة إلى زيادة الوعي لدى أعضاء مجالس الإدارات حول أساليب العمل الاجتماعي، وكيفية تقنين الخدمات الاجتماعية بما يضمن تقويم الخدمات الاجتماعية، والتركيز على تدريب العاملين وإكسابهم المهارات المهنية اللازمة.

وفي دراسة أجراها يوسف إبراهيم (2006) هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مؤسسات رعاية وتأهيل المعاقين ذهنياً بولاية الخرطوم لمعايير الجودة، وقد خلصت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية للجودة الشاملة لمؤسسات رعاية وتأهيل المعاقين ذهنياً بولاية الخرطوم متوسطة بينما خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للمنتفعين في المؤسسات تتقدم وتتطور بمرور السنوات، أما عن درجة تطبيق المعايير بالمباني والأثاث في المؤسسة، فقد جاءت ضعيفة بالإضافة إلى البرامج الثقافية، أما المعايير المتعلقة بالتأهيل المهني فكانت قليلة.

وفي دراسة قام بها عاطف، مكاوي (2006) هدفت إلى التعرف على درجة تقويم مراكز حماية واستضافة المرأة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن حماية المرأة من العنف الموجه إليها هي مسؤولية الحكومات عن حماية مواطنيها من الانتهاكات، ولهذا ينبغي تنظيم حملات قومية تحت فيها الحكومة المواطنين عبر وسائل الإعلام بمشاركة الأحزاب والنقابات ومؤسسات المجتمع المدني وحقوق الإنسان على تغيير الصورة السلبية للمرأة في المجتمع ودعم الحقوق الاقتصادية والاجتماعية للمرأة الفقيرة، وتنفيذ برامج تربوية خاصة تهدف إلى تأهيل الفتاة و إعطائها الثقة بالنفس، وتمكنها من تقوية احترامها لذاتها بالإضافة إلى تعزيز ثقافة الحوار واحترام الآخر داخل الأسر من خلال برامج توجه للأسرة وللمقبلين على الزواج.

وفي دراسة أجراها المطيري (2003) هدفت إلى إجراء عملية تقويم لمعرفة فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية وبرامجها المقدمة في المؤسسات الإصلاحية، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن المستوى التعليمي المقدم للنزلاء متوسط من وجهة نظرهم بنسبة (69%). وأن مستوى الخدمات الطبية المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة الإصلاحية مقبول بالرغم من وجود نقص في الأطباء المتخصصين بنسبة (57%). وتبين أيضاً أن هناك ضعفاً في مستوى خدمات الرعاية الرياضية وبرامجها المقدمة للنزلاء من قبل المؤسسة بنسبة (61.6%). وتبين أن مستوى البرامج والخدمات المهنية كان مقبولاً من وجهة نظر النزلاء بنسبة (69.4%).

أما دراسة أفنان عبد اللطيف ( 2002 ) فهذهت إلى التعرف إلى العوامل التي تؤثر على ممارسات وركائز إدارة الجودة الشاملة، وقد أظهرت الدراسة نتائج ذات دلالة تركزت في عدم استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات، وأن نسبة 82% من العينة لم يتوافر لديهم إدارة خاصة بالجودة، بالإضافة إلى نسبة 60% من المؤسسات لم يشاركوا في دورات تدريبية أو تعريفية بإدارة الجودة الشاملة، كما بينت الدراسة أن معايير ضمان الجودة لم تكن ضمن أولويات المؤسسات، وأن الخدمة تقتزن دائماً بأخطاء متنوعة في المرحلة الأولى، إضافة إلى عدم اهتمام تلك المؤسسات الخدماتية الفلسطينية بالبيئة والصحة العامة.

أما آل سعود (2001) فأعد دراسة هدفت إلى استعراض أهم البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية والمعوقات التي تعترض تنفيذ تلك البرامج التأهيلية. وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن البرامج التأهيلية الاجتماعية تتضمن أنشطة اجتماعية، ورياضية، ودينية، وثقافية، وفنية. ويقدم لنزلاء المؤسسات الإصلاحية برامج تأهيلية، وتعليمية، وتدريبية، مهنية، وتأهيلية دينية، وبرامج رعاية صحية، وبرامج الرعاية اللاحقة. كما أن هناك معوقات عديدة تعترض تنفيذ البرامج التأهيلية ومن أهمها: نقص الكفاءات البشرية الفنية، والإدارية، وضعف كفاءات بعض الموجودين على رأس العمل في الوقت الحاضر، وقلة خبرة وكفاءة القيادة الإدارية التي تتولى إدارة المؤسسات الإصلاحية.

### الدراسات الأجنبية:

أعدّ، Barden وآخرون (2008) دراسة حول تقويم الخدمات الاجتماعية للاجئين وبرامج منح المساعدات ومن أهم نتائج الدراسة: وجود شبكة مكثفة من مقدمي الخدمة ذوي الخبرة والدعم المجتمعي للاجئين الكوبيين الذين لديهم تاريخ طويل في منطقة ميامي. وهناك تركيز قوي على التوظيف في جميع الخدمات الممولة لخدمات اللاجئين على الرغم من أن مزودي الخدمة بما فيهم موظفو خدمات التوظيف يعالجون قضايا اجتماعية مختلفة. كما أن معظم اللاجئين الذين يتلقون خدماتهم من قبل الخدمات الاجتماعية المستهدفة وبرنامج المساعدات في ميامي لديهم تحصيل علمي عالٍ نسبياً بمعدل يفوق 70% من القادمين للعام 2000 حتى عام 2004 ممن انهموا 12 سنة دراسية كما تبين أن متلقي الخدمة الاجتماعية وبرنامج المساعدات راضون جداً عن الخدمات حيث ان 30% منهم أشاروا بأنها ممتازة في حين أشار 51% أنها جيدة.

أما الدراسة التي أجراها Gibbons وآخرون (1978) فهذهت إلى تقويم لخدمة العمل الاجتماعي لمرضى التسمم الذاتي. وأشارت النتائج إلى أن أوضاع المرضى الخاضعين للمتابعة قد تحسنت في ضوء التدابير المتخذة لمعالجة المزاج المكتئب، والمشكلات الاجتماعية. إلا أن المرضى من المجموعة الأولى أظهروا مزيداً من التغيير على صعيد المشكلات الاجتماعية وكانوا أكثر رضا عن مستوى الخدمة التي تلقوها.

وفي دراسة قام بها Pussel وآخرون (1999) حول بحوث تقويم البرامج البريطانية لمواجهة عنف الرجال. وأشارت نتائج البحث إلى أنه بعد اثني عشر شهراً من تدخلات العدالة الجنائية، فإن نسبة كبيرة من الرجال الخاضعين للبرنامج في وقت لاحق لم يكونوا عنيفين على شركائهم، وذلك على النقيض من الرجال الذين واجهوا عقوبات بطرق أخرى إذ كانوا أقل استجابة في تغيير سلوكهم العنيف.

## التعليق على الدراسات السابقة

يظهر من الدراسات السابقة أن موضوع تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات الحديثة حيث تبين أن تاريخ بداية الدراسات في هذا المجال يعود إلى حوالي عقدٍ من الزمان حيث كانت أولى الدراسات العربية في هذا المجال دراسة آل سعود (2001) تحت عنوان: "البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية- الأنواع والمعوقات والحلول" ، أما في مجال الدراسات الأجنبية، فكانت دراسة قام بها Pussel وآخرون (1999) حول بحوث تقويم البرامج البريطانية لمواجهة عنف الرجال، كما نلاحظ ان احدث دراسة عربية كانت دراسة منصوره أمل (2009) هدفت الدراسة إلى تحديد أهم المعايير التي يجب أن تتوفر في البرامج المرتبطة بالعمل مع جماعات الشباب والسعي نحو تكوين الارتباط بين معايير ضمان الجودة والمراحل المختلفة التي تمر بها البرامج كالتصميم والتنفيذ وغيرها. وتعد الدراسة الحالية من الدراسات الحديثة في هذا المجال.

كما تبين أن جميع الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي الميداني كمنهج للدراسة، حيث أن الدراسة الحالية اتفقت مع الدراسات السابقة في أنها استخدمت المنهج نفسه في البحث، كما أن جميع الدراسات السابقة استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات وهذا ما اتفقت به الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة ومن المراجع الأصلية في الموضوع، ومن أدوات الدراسات السابقة حيث بنيت اداة الدراسة بناء على الأدوات المستخدمة في هذه الدراسات.

واختلفت الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة في أنها تناولت مراكز للخدمة الاجتماعية لم يتم التطرق إلى دراستها سابقا، حيث إنها أخذت وجهة نظر العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والمستفيدين من الخدمة ، كما أنها تناولت متغيرات لم تتناولها الدراسات السابقة.

### منهجية الدراسة:

يشتمل هذا الجزء على وصف لكل من منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها، اضافة إلى وصف خطوات بناء أداة الدراسة وإجراءات تطبيقها والمعالجات الإحصائية.

### منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني وذلك لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها ، وهو المنهج الذي يهتم بتحديد الوضع الحالي للمشكلة، ومن ثم العمل على وصفها وتحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى (عبيدات، 1997، 157)

#### مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية - مركز حماية الطفولة، ودار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية، ومركز رونالدو لتأهيل الشبيبة- ومديرية الشؤون الاجتماعية في مدينة رام الله والبيرة حيث بلغ عددهم (70) عاملاً وعاملة حسب مصادر وزارة الشؤون الاجتماعية للعام 2007-2008 ، وقامت الباحثة بتوزيع أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة عليهم وقد استرجع (54) استبانة، وبعد تدقيق الاستبانات تبين أن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل هي (50) استبانة شكلت عينة الدراسة، وفيما يأتي وصف لخصائص عينة الدراسة حسب متغيراتها:

#### جدول رقم (1)

##### توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	35
	أنثى	15
	المجموع	50
المؤهل العلمي	بكالوريوس فأقل	41
	ماجستير فأعلى	9
	المجموع	50
التخصص	خدمة اجتماعية	10
	علم اجتماع	13
	علم نفس	8
	أخرى	19
	المجموع	50
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	12
		24.0

46.0	23	من 5 سنوات إلى أقل من 10	
20.0	10	من 10 سنوات إلى أقل من 15	
10.0	5	أكثر من 15 سنة	
100.0	50	المجموع	
34.0	17	أقل من 2000 شيقل	معدل الدخل
56.0	28	من 2000 - 3000 شيقل	
10.0	5	أكثر من 3000 شيقل	
100.0	50	المجموع	
14.0	7	أقل من 10 عمال	عدد العاملين في المؤسسة
46.0	23	من 10 إلى 20 عامل	
28.0	14	من 21 إلى 30 عامل	
12.0	6	أكثر من 30 عامل	
100.0	50	المجموع	

#### أداة الدراسة:

بعد اطلاع الباحثة على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها كدراسة (العمرى، أبو النجا، 2005)، ودراسة (البربرى، احمد، 2006)، ودراسة (الشحات، الهام، 2006) ودراسة (منصور سمير 2006) قامت بتطوير استبانة من اجل تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من جزئين رئيسيين تضمن الأول منهما بيانات ومعلومات عامة عن المستجيبين، أما الجزء الثاني فقد تمثل في الفقرات التي تقيس تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، حيث بلغ عدد هذه الفقرات (61) ،فقرة وزعت على خمسة محاور رئيسية وهي التحسين المستمر، والتركيز على العاملين، واتخاذ القرارات بناء على المعلومات ، ودعم الإدارة العليا، والتركيز على المستفيدين. وقد صممت استبانة الدراسة على أساس مقياس ليكرت (Likert Scale) خماسي الأبعاد، وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يأتي: تنطبق بدرجة كبيرة جداً: خمس

درجات، وتتنطبق بدرجة كبيرة: أربع درجات، وتتنطبق بدرجة متوسطة: ثلاث درجات ولا تنطبق: درجتان، ولا تنطبق تماما: درجة واحدة وبذلك تكون أعلى درجة في المقياس  $310=62 \times 5$ ، وتكون أقل درجة  $= 62 \times 1 = 62$ .

### صدق الأداة:

للتحقق من صدق الاستبانة ومعرفة مدى ملاءمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح والغموض بالإضافة إلى مدى ملاءمة الفقرات للفئة المستهدفة، ومدى انتماء الفقرة للبعد الذي تقيسه، واحتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى، وسلامة اللغة المستخدمة في الفقرات، وإضافة أي فقرات مناسبة، أو حذف بعضها، قامت الباحثة بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين المختصين وعددهم ( 5 ) محكمين، يحملون درجة الدكتوراة في مجال الخدمة الاجتماعية والقياس والتقويم واللغة العربية والإدارة. وبناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم واقتراحاتهم، قامت الباحثة بتعديل بعض الفقرات وحذف فقرتين، وإضافة فقرتين جديدتين، حيث كانت نسبة الاتفاق بين المحكمين على الفقرات المعتمدة 80%، وبعد ذلك اعتمدت الاستبانة بصورتها النهائية، واعتبرت هذه الإجراءات كافية لتأكيد صدق محتوى الاستبانة، وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (61) فقرة، وللتأكد من الصدق الداخلي للاستبانة قامت الباحثة باستخراج معامل الارتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحاور والجدول الآتي يوضح ذلك:

## جدول رقم ( 2 )

معامل الارتباط بيرسون بين محاور الدراسة والدرجة الكلية

الرقم	المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة *
1.	التحسين المستمر	0.90	*000
2.	التركيز على العاملين	0.95	*000
3.	اتخاذ القرارات بناء على المعلومات	0.96	*000
4.	دعم الإدارة العليا	0.90	*000
5.	التركيز على المستفيدين	0.94	*000

### ثبات الأداة:

من أجل استخراج معامل الثبات للأداة، استخدمت الباحثة معادلة كرونباخ ألفا من أجل تحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة والجدول الآتي يوضح ذلك:

## جدول رقم (3)

نتائج معادلة كرونباخ- ألفا لمحاور الدراسة والدرجة الكلية .

الرقم	المحور	قيمة ألفا
1.	التحسين المستمر	0.95
2.	التركيز على العاملين	0.97
3.	اتخاذ القرارات بناء على المعلومات	0.96
4.	دعم الإدارة العليا	0.95
5.	التركيز على المستفيدين	0.93
#	الدرجة الكلية	0.98

تشير القيم الواردة في الجدول إلى أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة، وتفي بأغراض هذه الدراسة.



## المعالجات الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإنسانية (spss) وقد أدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً متسلسلة، وتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وقد استخدمت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية و اختبار ت (t- test) للعينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance)، واختبار شيفية (scheffe- test)، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا (cronbach alpha)، ومعامل الارتباط بيرسون.

## نتائج الدراسة ومناقشتها:

### أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس:

ما درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة ؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال أستخرجت المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الاستبانة، ولكل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحاور، وفيما يأتي بيان ذلك:

### أولاً: محور التحسين المستمر:

#### جدول رقم ( 4 )

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة على محور التحسين المستمر حسب أهميتها

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقويم
1.	تقدم المؤسسة تقارير دورية عن طبيعة سير العمل فيها.	3.80	1.143	كبيرة
2.	يوجد في المؤسسة نظام لتقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات.	3.62	1.338	كبيرة

كبيرة	1.146	3.56	يوجد بالمؤسسة نظام للإشراف والتوجيه للعمل.	3.
كبيرة	1.074	3.52	تعتمد المؤسسة إجراءات واضحة تبين كيفية إنجاز العمل.	4.
متوسطة	1.229	3.40	تتيح المؤسسة للجهات المعنية الاطلاع على محاضر جلسات الإدارة.	5.
متوسطة	1.274	3.36	يوجد في المؤسسة نظام للمتابعة والتقييم في العمل.	6.
متوسطة	1.329	3.30	تعتمد المؤسسة على التحسين المستمر كمنهج عمل.	7.
متوسطة	1.107	3.20	تعمل المؤسسة على تحديث خطط العمل بشكل مستمر.	8.
متوسطة	1.143	3.20	يوجد بالمؤسسة نظام للعقاب والجزاء للعاملين.	9.
متوسطة	1.129	3.10	تعمل المؤسسة على تحديث معايير اختيار المستفيدين الجدد.	10.
متوسطة	1.220	3.02	تستخدم المؤسسة اللجان المتخصصة في تحسين الخدمات التي تقدمها للمستفيدين.	11.
متوسطة	1.525	2.86	يتوافر في المؤسسة مكان جلوس مناسب لأداء الخدمات بصورة مناسبة (إضاءة و تهوية ...).	12.
متوسطة	1.617	2.72	يتوافر في المؤسسة مكان عمل مناسب من حيث الإضاءة والتهوية.	13.
متوسطة	1.091	2.56	توفر المؤسسة المواد اللازمة لعملها.	14.
قليلة	1.373	2.44	يوجد بالمؤسسة نظام للثواب والمكافآت.	15.
قليلة	1.147	2.30	يتوافر في المؤسسة الإمكانيات اللازمة للعمل (المادية والفنية).	16.
متوسطة	<b>0.96</b>	<b>3.12</b>	<b>الدرجة الكلية للمحور</b>	<b>#</b>

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق ان درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التحسين المستمر، كانت كبيرة على الفقرات (1-4)، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.52-3.8)، بينما كانت درجة التقويم متوسطة على الفقرات (5-14)، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (2.56-3.40)، في حين كانت درجة التقويم قليلة على

الفقرتين (15، 16)، فكانت المتوسطات الحسابية عليها على التوالي (2.44، 2.30)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لتقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التحسين المستمر، كانت متوسطة فقد بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.12). وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التحسين المستمر متوسطة.

### ثانياً: محور التركيز على العاملين

#### جدول رقم ( 5 )

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة على محور التركيز على العاملين حسب أهميتها

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقويم
1.	تشجع إدارة المؤسسة العاملين على التعاون فيما بينهم لإنجاز الأعمال المشتركة.	3.60	1.278	كبيرة
2.	تعمل إدارة المؤسسة على بث روح العمل الجماعي بين العاملين.	3.46	1.281	متوسطة
3.	يتم أخذ آراء العاملين في الخدمات التي يمكن تقديمها.	3.46	1.328	متوسطة
4.	توفر المؤسسة نظام تامين صحي يفي باحتياجات العاملين.	3.46	1.249	متوسطة
5.	تشجع المؤسسة العاملين على الأداء المتميز.	3.40	1.161	متوسطة
6.	يجري تحفيز طواقم المؤسسة على حضور الدورات التدريبية.	3.34	1.287	متوسطة
7.	تطبق إدارة المؤسسة نظام اتصال فعالاً بين المستويات الإدارية المختلفة.	3.34	1.189	متوسطة
8.	تستخدم المؤسسة نظاماً فاعلاً لدمج العاملين الجدد في العمل.	3.32	1.253	متوسطة
9.	تدفع المؤسسة مستحقات العاملين بشكل دائم.	3.32	1.236	متوسطة
10.	تعمل إدارة المؤسسة على التنسيق بين دوائر المؤسسة.	3.26	1.275	متوسطة
11.	تنظم المؤسسة دورات تدريبية لصفقات قدرات العاملين فيها.	3.22	1.217	متوسطة
12.	تسعى المؤسسة إلى تحقيق أهدافها من خلال ربطها بأهداف العاملين فيها.	3.14	1.125	متوسطة
13.	يتم تحفيز العاملين على إيجاد أساليب مبتكرة في أداء العمل.	3.10	1.266	متوسطة
14.	تعتمد المؤسسة سياسة تفويض السلطات والصلاحيات للعاملين فيها.	3.10	1.199	متوسطة

متوسطة	1.277	3.04	15. تركز البرامج التدريبية على تحقيق أهداف المؤسسة.
متوسطة	1.293	3.04	16. تهتم المؤسسة بقياس رضا العاملين فيها.
متوسطة	1.015	2.70	17. تعزز إدارة المؤسسة الممارسات النقابية لدى العاملين.
قليلة	1.234	2.22	18. يعتبر اجتياز الدورات التدريبية شرطاً للترقية.
متوسطة	1.023	3.19	الدرجة الكلية للمحور

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التركيز على العاملين ، كانت كبيرة على الفقرة الأولى ، فقد بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.60)، بينما كانت درجة التقويم متوسطة على الفقرات (2-17) فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (2.70-3.46)، في حين كانت درجة التقويم قليلة على الفقرة (18) فبلغ المتوسط الحسابي عليها (2.22)، وفيما يتعلق بالدرجة لتقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التركيز على العاملين كانت متوسطة فقد بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.19).

وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التركيز على العاملين متوسطة

### ثالثاً : اتخاذ القرارات بناء على المعلومات:

#### جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة على محور اتخاذ القرارات بناء على المعلومات حسب أهميتها

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقويم
1.	تقوم المؤسسة برصد أنشطتها أولاً بأول.	3.70	1.199	كبيرة
2.	تحرص المؤسسة على الاستفادة من مصادر المعلومات المتوافرة في المجتمع المحلي.	3.50	1.093	متوسطة
3.	تضع المؤسسة خططاً سنوية لجمع المعلومات عن الفئات المستهدفة.	3.42	1.052	متوسطة
4.	تقوم المؤسسة بتوظيف المعلومات المتاحة في أنشطتها.	3.38	1.105	متوسطة

متوسطة	1.096	3.32	تعمل المؤسسة على توفير بيانات عن الجهات الرسمية المعنية بذات أهدافها.	5.
متوسطة	1.147	3.30	تحرص المؤسسة على تبادل المعلومات حول المشكلات والموارد المجتمعية مع المؤسسات الأخرى.	6.
متوسطة	1.360	3.22	تقوم المؤسسة بتحديث معلوماتها عن الأعضاء أولاً بأول.	7.
متوسطة	1.325	3.20	تقوم المؤسسة بجمع معلومات عن العاملين فيها.	8.
متوسطة	1.050	3.20	تضع المؤسسة نظاماً دورياً للتأكد من صلاحية المعلومات.	9.
متوسطة	1.315	3.16	تستخدم المؤسسة التقنيات الحديثة في حفظ المعلومات.	10.
متوسطة	1.038	3.06	تستعين المؤسسة ببعض الخبراء في مجال المعلومات.	11.
متوسطة	0.98	3.31	الدرجة الكلية للمحور	

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور اتخاذ القرارات بناء على المعلومات، كانت كبيرة على الفقرة الأولى فقد بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.70)، بينما كانت درجة التقويم متوسطة على الفقرات (2-11) فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.06-3.50)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لتقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور اتخاذ القرارات بناء على المعلومات، كانت متوسطة فقد بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.31).

وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور اتخاذ القرارات بناء على المعلومات متوسطة.

رابعاً : دعم الإدارة العليا:

#### جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة على محور دعم الإدارة العليا حسب أهميتها.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقويم
1.	تشرك إدارة المؤسسة العاملين في صناعة القرارات المرتبطة بأعمالهم.	3.02	1.332	متوسطة
2.	تؤكد الإدارة العليا على الأهمية الإستراتيجية للجودة.	3.02	1.078	متوسطة
3.	تحتزم الإدارة العليا في المؤسسة الإنجازات المتميزة.	2.96	1.245	متوسطة
4.	تعتمد الإدارة العليا في المؤسسة خطة استراتيجيه محدثة واضحة المعالم توجه المؤسسة نحو تطبيقات إدارة الجودة الشاملة.	2.94	1.096	متوسطة
5.	تواكب الإدارة العليا في المؤسسة عمليات إدارة التغيير بصورة ناجحة.	2.82	1.155	متوسطة
6.	توفر الإدارة العليا في المؤسسة التسهيلات المادية اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.	2.70	1.055	متوسطة
	<b>الدرجة الكلية للمحور</b>	2.91	1.05	متوسطة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور دعم الإدارة العليا، كانت متوسطة على جميع الفقرات، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها (3.02- 2.70)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لتقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور دعم الإدارة العليا كانت متوسطة فقد بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.31).

وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور دعم الإدارة العليا متوسطة.

#### خامساً: التركيز على المستفيدين:

##### جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة على محور التركيز على المستفيدين حسب أهميتها

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقويم
1.	تقوم المؤسسة بالتسجيل الدقيق لجميع البيانات المتعلقة بحالة المستفيد من الخدمة.	3.60	1.161	كبيرة
2.	تحرص المؤسسة على أن تكون الخدمة مقبولة لدى المستفيد.	3.54	1.147	كبيرة
3.	تقدم المؤسسة الخدمة للمستفيد بأقل التكاليف.	3.50	1.111	متوسطة
4.	تعالج المؤسسة الشكاوي المقدمة من المستفيدين.	3.46	1.199	متوسطة
5.	تبسط المؤسسة الإجراءات اللازمة لحصول المستفيد على الخدمة.	3.44	1.110	متوسطة
6.	تهتم المؤسسة في اختصار وقت حصول المستفيد على الخدمة.	3.12	1.223	متوسطة
7.	تنظم المؤسسة ندوات لشرح مدى الاستفادة من الخدمات المقدمة للمستفيدين.	3.10	1.147	متوسطة
8.	توفر المؤسسة أماكن مناسبة لاستقبال المستفيد عند الحصول على الخدمة.	3.02	1.378	متوسطة
9.	تتجنب المؤسسة اختلاف الطرق التي تؤدي فيها الخدمة للمستفيد.	3.00	1.088	متوسطة
10.	تستخدم المؤسسة أجهزة حديثة لتقديم الخدمة للمستفيدين.	2.82	1.082	متوسطة
	<b>الدرجة الكلية للمحور</b>	3.26	0.93	متوسطة

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التركيز على المستفيدين ، كانت كبيرة على الفقرة الأولى والثانية، فقد بلغ المتوسطات الحسابية عليها على التوالي (3.60)(3.54) ، بينما كانت درجة التقويم متوسطة على الفقرات (3-11) فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.50-2.82)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لتقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التركيز على المستفيدين كانت متوسطة فقد بلغ المتوسط الحسابي عليها (3.26).

وتشير هذه النتيجة إلى أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على محور التركيز على المستفيدين متوسطة.

**ترتيب محاور الدراسة حسب أهميتها :**

**جدول رقم ( 9 )**

**المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة**

رقم المحور	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	اتخاذ القرارات بناء على المعلومات	3.31	0.98
2.	التركيز على المستفيدين	3.26	0.93
3.	التركيز على العاملين	3.19	1.023
4.	التحسين المستمر	3.12	0.96
5.	دعم الإدارة العليا	2.91	1.05
6.	الدرجة الكلية	3.16	0.92

يتبين من الجدول السابق ترتيب محاور تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، فقد جاء محور اتخاذ القرارات بناء على المعلومات في المرتبة الأولى، فقد بلغ المتوسط الحسابي عليه (3.31)، وجاء في المرتبة الثانية محور التركيز على المستفيدين، فبلغ المتوسط الحسابي عليه (3.26) في حين جاء محور التركيز على العاملين في المرتبة الثالثة فبلغ المتوسط الحسابي عليه (3.19) بينما جاء محور التحسين المستمر في المرتبة الرابعة حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (3.12) وجاء في المرتبة الخامسة والأخيرة محور دعم الإدارة العليا فبلغ المتوسط الحسابي عليه (2.91).

وفي فيما يتعلق بدرجة تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة على جميع محاور الدراسة والدرجة الكلية فقد كانت متوسطة وهذه النتيجة تشير إلى أن درجة تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين متوسطة،

ويظهر من خلال هذه النتيجة أن اتخاذ القرارات بناء على المعلومات في مؤسسات الخدمة الاجتماعية من أكثر الأمور التي يركز عليها في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، ويتمثل ذلك في قيام المؤسسات برصد أنشطتها أول بأول، والحرص على الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المجتمع المحلي ، وهذا يدل على مدى اهتمام المؤسسات بالمصادر المتوفرة والمتاحة لها وعلاقتها الإيجابية مع مؤسسات المجتمع المحلي ، ومن خلال النظر إلى نتائج الدراسات السابقة فنلاحظ أن هذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة المطيري(2003) والتي توصلت إلى أن مستوى البرامج والخدمات المهنية كان مقبولا من وجهة نظر النزلاء. كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع ما توصل إليه القرني(2007) في التركيز على



تدريب العاملين وإكسابهم المهارات المهنية اللازمة والتركيز على البحث العلمي في تطوير العمل الاجتماعي داخل المؤسسات

و اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة منصور (2009) والتي أكدت إلى ضرورة وضع معايير لضمان جودة البرامج كاستخدام وسائل وإمكانيات البرنامج والاهتمام بمعايير المحتوى ومعايير التقويم بالإضافة إلى ضرورة توفر معايير جودة الممارسة ومعايير توفر تصميم البرنامج، كما تختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه العناتي، وغنيم (2007) في عدم وجود أنظمة إدارية محددة وواضحة المعالم لدى مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في منطقة الدراسة، وضعف فاعلية مؤسسات الدراسة من منظور إدارة الجودة الشاملة. حيث لم تتجاوز (46.6%)، و تفاوتت نسب تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات الدراسة مجتمعة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى وتنص على

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس.

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

جدول رقم (10)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين محاور الدراسة حسب متغير الجنس

مستوى الدلالة *	قيمة (ت)	أنثى		ذكر		الجنس المحور
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.08	1.93	1.00	2.78	0.85	3.32	درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية

\* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة الفا = 0.05)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية

الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس ( ذكر ، أنثى).

ويتبين من هذه النتيجة أنه لا يوجد أي فرق بين جنس المجيب ( ذكر ، أنثى) في تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، حيث أن كلا الجنسين يهتم بتقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية بنفس الأهمية وهذا يؤكد أن هناك اتفاق بين آراء الذكور والإناث في الجوانب الإدارية المطبقة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة. وتشير هذه النتيجة أن جنس المستجيب لا يؤثر على تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

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

جدول رقم (11)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين محاور الدراسة حسب متغير الجنس

مستوى الدلالة*	قيمة (ت)	ماجستير فأعلى		بكالوريوس فأقل		المؤهل العلمي
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.89	0.13	1.26	3.12	0.90	3.16	درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية

\* (دال إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا = 0.05)

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية العدمية، في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية

الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويتبين من هذه النتائج أنه لا يوجد أي فرق بين مستويات المؤهل العلمي للمجيب في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، ويظهر أن درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة لا تتأثر بالمؤهل العلمي للعامل في هذه المؤسسات، وهذا يؤكد أن جميع العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة لديه إدراك لطبيعة عمله بغض النظر عن المؤهل العلمي، وتؤكد هذه النتيجة أن المؤهل العلمي للعاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية لا يؤثر على درجة تقويمها في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير التخصص.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير التخصص، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك :

جدول رقم ( 12 )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين محاور الدراسة حسب متغير التخصص

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	2.647	3	0.88	1.026	0.39
	داخل المجموعات	39.560	46	0.86		
	المجموع	42.207	49			

\* دال إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، تعزى لمتغير التخصص على جميع المحاور والدرجة الكلية، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية

العدمية في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير التخصص على جميع محاور الدراسة، والدرجة الكلية.

ويتبين من هذه النتائج أنه لا يوجد أي فرق بين مستويات التخصص للمجيب في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، حيث أن ذوي مستويات التخصص المختلفة يعطيان تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية نفس الأهمية. ويبدو من ذلك أن تخصص الموظف لا يوجد له تأثير في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

#### رابعاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة وتنص على

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجدول التالي توضح ذلك :

#### جدول رقم ( 13 )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين محاور الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية	بين المجموعات	5.40	3	1.80	2.25	0.095
	داخل المجموعات	36.81	46	0.80		
	المجموع	42.20	49			

\* دال إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية العدمية في أنه لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

ويتبين من هذه النتائج أنه لا يوجد أي فرق بين مستويات سنوات الخبرة للمجيب في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، حيث أن ذوي مستويات سنوات الخبرة المختلفة يعطيان تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية نفس الأهمية، وهذه النتيجة تؤكد على أن الخبرة لا تؤثر على تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة وقد يعود ذلك إلى طبيعة النظام الإداري المطبق في هذه المؤسسات حيث أن غالبية العاملين فيها يعود التاريخ الوظيفي له إلى عهد السلطة الوطنية الفلسطينية فهناك نظام إداري ثابت في هذه المؤسسات قامت وزارة الشؤون الاجتماعية بتطبيقه على هذه المؤسسات.

خامساً: النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير معدل الدخل.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير معدل الدخل فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك :

جدول رقم ( 14 )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين محاور الدراسة حسب متغير معدل الدخل

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية	بين المجموعات	0.25	2	0.13	0.14	0.86
	داخل المجموعات	41.94	47	0.89		
	المجموع	42.20	49			

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على درجة تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، تعزى لمتغير معدل الدخل على جميع المحاور والدرجة الكلية، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية العدمية في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، تعزى لمتغير معدل الدخل على جميع محاور الدراسة، والدرجة الكلية.

ويتبين من هذه النتائج أنه لا يوجد أي فرق بين مستويات معدل الدخل للمجيب في تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، حيث إن ذوي مستويات معدل الدخل المختلفة يعطيان تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية الأهمية نفسها، وتشير هذه النتيجة أن مستوى دخل الموظف سواء كان مرتفع أو منخفض أو متوسط لا يوجد له تأثير على درجة إدراكه للنظام المطبق في هذه المؤسسات، وتؤكد هذه النتيجة أن مستوى الدخل لا يؤثر على درجة تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

سادساً: النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير عدد العاملين.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير عدد العاملين فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجدول (15) والجدول (16) تبين ذلك:

#### جدول رقم (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة حسب متغير عدد العاملين

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد العاملين	المحور
0.06	3.4470	7	أقل من 10 عمال	تقييم مؤسسات الخدمة
0.79	3.4835	23	10 - 20 عامل	
0.60	2.3160	14	21 - 30 عامل	

0.88	3.5588	6	أكثر من 30 عامل	الاجتماعية
0.92	3.1605	50	المجموع	

يظهر من خلال الجدول السابق أن هناك فروقاً حقيقية بين مستويات متغير عدد العاملين، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق دالة إحصائياً، استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

#### جدول رقم ( 16 )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين محاور الدراسة حسب متغير عدد العاملين

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة*
تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية	بين المجموعات	13.91	3	4.63	7.53	*0.000
	داخل المجموعات	28.29	46	0.61		
	المجموع	42.20	49			

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ )

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، تعزى لمتغير عدد العاملين، وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية العدمية في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، تعزى لمتغير عدد العاملين. ويتبين من هذه النتائج أنه توجد فروق بين مستويات عدد العاملين للمجيب في تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، حيث إن مستويات عدد العاملين المختلفة لا يعطيان تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية الأهمية نفسها، ولتحديد مصدر الفروق بين مستويات عدد العاملين استخدمت الباحثة اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، ونتائج الجدول الآتي توضح الفروق بين مستويات متغير عدد العاملين:

#### جدول رقم (17)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية في درجة تقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة حسب متغير عدد العاملين

عدد العاملين	20-10 عامل	30-21 عامل	أكثر من 30 عامل
أقل من 10 عمال	-0.036	*1.13	-0.11
20-10 عامل		*1.16	-0.07
30-21 عامل			*1.24

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن هناك فروقاً ذات دلالة في تقييم مؤسسات الخدمة الاجتماعية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة في ضوء إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير عدد العاملين فقد كانت الفروق بين:

1. أقل من 10 عمال و 30-21 عامل، ولصالح أقل من 10 عمال.
2. 20-10 عامل و 30-21 عاملاً ولصالح 20-10 عاملاً.
3. 30-21 عاملاً وأكثر من 30 عاملاً ولصالح 30-21 عاملاً.

ويبدو من خلال هذه النتيجة أن عدد العاملين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة له تأثير على درجة تقييمها، ونلاحظ أن درجة تقييم المؤسسات التي يبلغ عدد العاملين فيها ما بين (30-21) عامل أفضل من المؤسسات التي يقل عدد العاملين فيها عن ذلك أو يزيد فيظهر أن عدد العاملين المناسب لهذه المؤسسات هو يتراوح ما بين (30-21) عامل.

#### التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة خلصت الباحثة الى التوصيات التالية:

1. ضرورة دعم الدولة للجهود المبذولة في تطبيق معايير الجودة بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة.
2. تصميم مباني المؤسسات بطريقة تراعى إمكانية الإضاءة والتهوية والمساحات المناسبة وفق معايير الجودة حتى تساعد المؤسسات في تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين بصورة مريحة.
3. تشكيل لجنة متخصصة لمراجعة وتقييم المؤسسات العاملة في مجال الخدمة الاجتماعية وفق معايير إدارة الجودة الشاملة.
4. أن يتم تعيين العاملين في المؤسسة على أساس الخبرة و التخصص والكفاءة.
5. زيادة اهتمام وزارة الشؤون الاجتماعية بتطوير مهارات العاملين بهذه المؤسسات، وأن تتيح فرص التدريب لرفع اداء العاملين.



6. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث على مؤسسات الخدمة الاجتماعية حتى تُغطى كافة الجوانب التي تتعلق بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين .
7. العمل على تطوير الاختبارات والمقاييس التي تهتم بتقويم مؤسسات الخدمة الاجتماعية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة..
8. تشجيع المؤسسات العاملة في مجال الخدمة الاجتماعية على الالتزام بروح الجماعة، وأن تبتعد عن الإدارة الأحادية.
9. استخدام المنهج التجريبي في الدراسات المستقبلية المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية الفلسطينية .
10. تطبيق هذه الدراسة على مستوى مؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين حتي تدعم الجهود المبذولة في هذا المجال .
11. توفير العدد الكافي من الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين في مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية.

## المصادر والمراجع:

### أولاً: المراجع العربية

1. إبراهيم، يوسف. ( 2006 ). الجودة الشاملة لمؤسسات رعاية وتأهيل المعاقين ذهنياً بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، ام درمان ، السودان.
2. الأحمدى، حنان.(2000). التحسن المستمر للجودة، المفهوم وكيفية التطبيق في المؤسسات الصحية، معهد الإدارة بالرياض - المملكة العربية السعودية.
3. آل سعود، سارة بنت محمد بن سعود.(2001). البرامج التأهيلية في المؤسسات الإصلاحية(الأنواع والمعوقات والحلول)، بحث مقدم لندوة الإصلاح والتأهيل، وزارة الداخلية، الرياض.
4. أماني قنديل.(2002). التقرير السنوي الاول للمنظمات الأهلية العربية، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية، القاهرة، ، ص 20-21.
5. البربري، أحمد.( 2006 ). دراسة استطلاعية لمراكز أداء الخدمات الجماهيرية كترتيبات اجتماعية في ضوء متطلبات الجودة من منظور طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية. م(7) / حلوان / مصر.ص.ص: 3310-3371.
6. حسن، سميرة.(2008). تقويم جهود المؤسسات غير الحكومية في محو أمية المرأة المعيلة لتمكينها من المشاركة في تنمية المجتمع المحلي، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية. م(11)، ع(21) جامعة حلوان/مصر/مارس. ص ص:2251-2359
7. ستيفن كوهن، ورونالد، براند.(1997).ادارة الجودة الكلية في الحكومة- دليل عملي لواقع حقيقي، ترجمة عبد الرحمن هيجان ، معهد الادارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
8. سناء، حجازي. ( 2006 ). العلاقة بين متطلبات بناء القدرات التنظيمية وتحقيق جودة مشروعات الجمعيات الأهلية . بحث مقدم للمؤتمر العلمي التاسع عشر لكلية الخدمة الاجتماعية، حلوان م(5)، ص ص: 2560-2604.
9. عاطف، مكاوي.(2006). تقويم مراكز حماية واستضافة المرأة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، مصر، ع(20)، ابريل.
10. عبد اللطيف، أفنان.( 2002 ). تقييم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمائية غير الحكومية في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين.
11. عبيدات، ذوقان، وآخرون .(1997). البحث العلمي: مفهومه/أدواته/أساليبه.مكاوي، الرياض.
12. علي أحمد ثاني بن عبود.(2003). إدارة الجودة الشاملة- مدخل متكامل لتطوير الأداء بالدوائر المحلية بحكومة دبي، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.

13. العمري، أبو النجا. (2006). استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية". بحث مقدم للمؤتمر العلمي التاسع عشر لكلية الخدمة الإجتماعية، حلوان/مصر
14. العناتي، رضوان محمد، وغنيم، عثمان محمد. (2007): "فاعلية مؤسسات العون الاجتماعي التطوعية في لواء عين الباشا من منظور إدارة الجودة الشاملة". مجلة علوم إنسانية، عدد(35)، (5)، ص ص 22-34.
15. قاسم ، محمد رفعت. (2006). تنظيم المجتمع - منظمات وتطبيقات، بدون ناشر.
16. قاسم، أبو النصر. (2005). نماذج تقييم وتقويم المؤسسات الإجتماعية". جملة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، ع(19) ج (2).
17. القرني، محمد. (2006). تقويم الخدمات الابوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، ع(20)، , ابريل.
18. المطيري، منيف. (2003). تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية وبرامجها في المؤسسات الإصلاحية من وجهة نظر النزلاء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
19. منصور، سمير. (2006). مقياس جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي ". بحث مقدم للمؤتمر العلمي التاسع عشر لكلية الخدمة الاجتماعية المجلد الثاني / حلوان مصر .
20. منصور، أمل. (2009). معايير ضمان جودة البرنامج، رؤية مهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الشباب دراسة مطبقة على مراكز الشباب بمدينة أسوان , مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية , جامعة حلوان / مصر، ع(26).

## ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Barden B., Henderson E.& Mueller M.(2008). The Evaluation of the Refugee Social Service (RSS) and Targeted Assistance Formula Grant. Miami: Department of Health and Human Services Office of Refugee Resttlement.
2. Easton ,George and Shery , Jarrell.(1998). The effect of total quality management an corporate performance: An Empirical investigation ,Journal of Business, vol (71),No(2) ,pp:252-260.
3. ELIZABETH HARLOW and JOHNLAWLER: Management, Social Work and Change (UK, Aldeshot : Ashgate Publishing Limited, 2000).
4. Gibbons, JS, BUTLER, j, Urwin P& Gibbons JL (1978). “Evaluation of a Social Work Service for Self-Poisoning Patients”. The British Journal of Psychiatry 133:111-118. The Royal College of Psychiatrists.
5. JULIA M.NORLIN et al: Human Behavior and the Social Environment, Social System theory (USA, Boston :4 th edition, Education, Inc, 2003).
6. Robert L. Schneider and Lori Lester (2001). *Social Work Advocacy*. Resource Center,<http://www.statepolicy.org/Newsletter%20Archives/Newsletter/Spring%202003.html>.
7. ROBERT L.SCHNEIDER and LORILESTER : Social Work Advocacy ,A New Framework for Action (Australia: wadsworth , Brooks/Cole,2001).
8. Russell P.P.Dobash, R. DOBASH E, Cavanagh K.and Lewis R. (1999),”A Research Evaluation of British Program for Violent Men” in Jnl Soc Pol.,28,205,-233, Cambridge University Prss.
9. Sarah Banks: Ethics and Values in Social Work (USA, New York :2th edition Palgrave, 2001).