مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

اسم المقال: جودة الأداء المهني للاختصاص الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل عنها
اسم الكاتب: د. هيفاء بنت عبد الرحمن بن صالح بن شلهوب
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/8781
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 00:26 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل عنها

دراسة مطبقة على طالبات الفرقة الرابعة في كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

د. هيفاء بنت عبد الرحمن بن صالح بن شلهوب

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
الرياض - المملكة العربية السعودية

تاريخ الاستلام 2011-04-03 **تاريخ القبول 19-04-2011**

الملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم العالي وفق رضا العميل. وذلك بالتطبيق على الطالبات المتخصصات في الخدمة الاجتماعية المستفيدات من خدمات الاختصاصية الاجتماعية؛ لإدراكهن ووعيهن بمقومات مهنة الخدمة الاجتماعية ومبادئها وقيمها ومعارفها وأدوارها الاجتماعية (الوقائية والعلاجية والإنمائية)، وبالتالي يصبحن أكثر قدرة على تحديد مدى جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن جودة الأداء المهني للاختصاصيات الاجتماعيات في مؤسسات التعليم العالي متوسطة، وتشير إلى وجود قصور في بعض جوانب الأداء المهني لهن، وأنهن في حاجة مستمرة لاكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات التي تصقل شخصياتهن وتجعلهن أكثر قدرة على أداء المسؤوليات، مما يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء المهني للاختصاصية الاجتماعية في الجامعة بدرجة عالية، والوصول إلى رضا العميل (الطالبات) كما توصلت الدراسة إلى أن الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة لم يسبق لها التعامل مع الاختصاصية الاجتماعية، واللاتي تعاملن معها كان تعاملن بهدف المساعدة في حل مشكلة أكاديمية، ويرين أن سبب عدم تعاملهن مع الاختصاصية الاجتماعية يعود إلى عدم وضوح دورها في الجامعة، وتركيزها على الأعمال الإدارية.

مقدمة الدراسة:

تحتضن مؤسسات التعليم العالي الطالب في أهم مراحل حياته؛ حيث يجد فيها إشباعًا لمختلف جوانب شخصيته، فيتلقى العلم والمعرفة، وينمي خبراته وهواياته. ويمثل التوجيه والإرشاد الطلابي في المرحلة الجامعية ركيزة أساسية للتعليم الجامعي؛ لأن الطلاب والطالبات يحتاجون إلى من يوجههم ويرشدهم إلى التكيّف مع الحياة الجامعية الجديدة. فيضمن لهم كافة الخدمات والبرامج والأنشطة التنموية والوقائية والعلاجية التي يقدَّم من خلالها الدعم والمساندة النفسية والاجتماعية والمهنية المتخصصة للطالب؛ ليتمكن من اكتساب وتطوير مهاراته الشخصية والاجتماعية والأكاديمية، والتفاعل بنجاح مع المحيط الاجتماعي، ويصبح قادرًا على حل مشكلاته واتخاذ القرارات المناسبة، كما يساعد الطالب على التمتع بأكبر قدر ممكن من الشعور بالسعادة والرضى عن نفسه وعن محيطه الاجتماعي، واستثمار طاقاته إلى أقصى درجة ممكنة بما يعود عليه وعلى مجتمعه بالنفع والفائدة (الظاهر، الشامني، 2011).

ولبرامج التوجيه والإرشاد الطلابي أهمية كبيرة وتأثير مباشر وغير مباشر في علاج المشكلات الدراسية التي تواجه الطلاب (الصانع، 2003). والاختصاصي الاجتماعي هو المهني المسؤول عن تقديم خدمات التوجيه والإرشاد الطلابي الاجتماعية من خلال ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والالتزام بقيمها ومبادئها ومعارفها العلمية، ويسهم مع غيره من المهنيين في تحقيق أهداف التوجيه والإرشاد الطلابي، وأداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكّن الطالب (العميل) من الحصول على متطلباته وتلبية حاجاته بمستوى عالٍ من الجودة (البريثين، 2010).

وقد حظي ضمان الجودة والاعتماد باهتمام القائمين على تطوير التعليم العالي، حيث أصبحت الجودة إحدى القضايا الشائكة داخل المؤسسات التعليمية، وتنوعت مجالات تطبيقها؛ سواء عن طريق استخدام المعايير الأكاديمية، أو معايير جودة الطالب وتقييمه، واعتماد البرامج التعليمية المقدمة له (سليمان، 2006). وثمة أسباب متفق عليها تكمن وراء ضرورة الاهتمام بموضوع الجودة في الخدمات الاجتماعية تتمثل في: الانفجار المعرفي في العلوم الاجتماعية الذي يُلزم الاختصاصيين الاجتماعيين بضرورة تحديث معارفهم وتدريبهم، وتزايد التكلفة الاقتصادية للخدمات الاجتماعية، الأمر الذي قد يدفع إلى ضرورة الاختيار الملائم للأساليب وكفاءة استخدامها، بالإضافة إلى المسؤولية الاجتماعية للمهنيين والمؤسسات بالعمل في إطار ما تم التوصل إليه من معايير للجودة (Enrique, Tornera, 1996: 28).

والجودة في جوهرها تعني تقديم الخدمة إلى العميل بالمستوى اللائق والملائم من خلال استراتيجية تنظيمية وأسلوب إداري يبحث عن التحسين المستمر للإنتاج المؤسسي والخدمي؛ وذلك لتحقيق الإشباع المطلوب للحاجات المتغيرة للعملاء، فالخدمات المتنوعة قد لا تختلف كثيرًا فيما بينها، أما الأسلوب الذي تقدم به هذه الخدمات فقد يكون أكثر أهمية من الخدمة نفسها (نيوباي، 2003: 28). وفي هذا المجال أكّدت دراسة (Yee, Danna, 1990) في مجال الجودة أهمية الاسترشاد بالعملاء، وتَعرُّف احتياجاتهم كما يرونها، والاسترشاد بها في تقدير جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات. وحاولت دراسة (Chism, selber Shirley 1997) استكشاف طبيعة إدارة جودة الخدمات في مؤسسات الخدمات الإنسانية، واختبار العوامل المؤثرة في تطبيق مفهوم إدارة الجودة،

حيث استهدفت الدراسة قياس توقعات العملاء الخاصة بجودة الخدمات من حيث قياس رضا العملاء وإدارة الجودة الشاملة، وخلصت الدراسة إلى وجود متغيرات مؤثرة على جودة الخدمة فيما يتعلق بجانب العملاء تمثل في الاختلاف بين توقعات الموظفين والعملاء تجاه الجودة في تقديم الخدمة. أما دراسة فرماوي، (2001) فقد أكدت ارتباط مستوى جودة المنظم الاجتماعي بالعديد من المتغيرات وهي: الإعداد الأكاديمي، والرضا عن العمل، ومستوى الأداء المهني. وجاءت دراسة عبد الجواد، (2004) عن متطلبات تفضيل ثقافة الجودة الشاملة بين قيادات التعليم الأساسي، وأهمية الاهتمام بالجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية؛ نظرًا للقصور الواضح في تحسين جودة التعليم من خلال وضع سياسات وخطط تساعد على حل مشكلات التعلم. وتناولت دراسة عبد التواب، (2004) جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الاختصاصيين الاجتماعيين في إطار عملية التثقيف الصحي، حيث خلصت إلى أن تلك الجودة تأتي من إسراع الاختصاصي الاجتماعي بتذليل كافة الصعوبات التي تواجه المستفيدين، والإرشاد والتوجيه بطريقة مبسطة تسهم في حل مشكلات المستفيدين. وتوصلت دراسة شحاتة، (2006) إلى ضعف مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل في مجالات الممارسة المتنوعة في المجالات: الصحية، والمدرسية، والتضامن الاجتماعي، ولما كانت الجودة مفهومًا يعكس مدى ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة (العميل)، فإنّ مَن يمكنه الحكم على هذه الخدمة هو المستفيد الفعلي منها، وبالتالي فإن السبيل للتأكد من تقديم خدمة ذات جودة هو مقابلة توقعات العميل، طالب الخدمة (إدريس، 2001: 419). وبناءً على ما تقدم فإن قياس رضا العميل الآن أصبح أمرًا هامًا؛ نظرًا لدوره الفعال في تأكيد الجودة ونظم التحسين المستمر لها، حيث يوجد لدى العملاء ثروة من المعلومات حول طبيعة الخدمات الاجتماعية، والقيام بجمع معلوماتهم بهذا الخصوص من شأنه أن يمدّنا بمعلومات تفيد في تحسين الخدمات، وتعين مقدمي الخدمات من الاختصاصيين الاجتماعيين على مواصلة ممارستهم التي يفضلها العملاء، وتغيير جوانب الخدمات التي يشعر العملاء بعدم جدواها. (Harnis, poertner 1998)، وهذا يتطلب أداءً فعالًا من الاختصاصيين الاجتماعيين، وكفاءة وقدرة على الالتزام بالقيم ونقل المهارات والمعرفة للمواقف المهنية المختلفة (البريري، 2004)، وممارسة أدوار الخدمة الاجتماعية المختلفة الإنمائية والوقائية والعلاجية. وفي المجال نفسه جاءت دراسة أحمد، (1997) التي اهتمت بالتعرف على طبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمدن الجامعية، من خلال دراسة استطلاعية، حيث أوضحت نتائجها قصور الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المدن الجامعية؛ نظرًا لعدم وجود دور واضح للاختصاصيين الاجتماعيين، وعدم وجود تدريب لهم.

وقد اهتمت إحدى الدراسات باختبار برنامج تدريبي يهدف إلى تحقيق التنمية المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، وأوضحت نتائجها حاجة الاختصاصيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية إلى دورات تدريبية لتزويدهم بالمعارف والمعلومات والحقائق والنظريات المتطورة (عبد الحميد، 2003). وفي المجال نفسة استهدفت دراسة وزارة التربية بالكويت، (1991) التوصل إلى مقياس مقنن لتقييم أداء الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية عن طريق إجراء دراسة استطلاعية لآرائهم حول الأدوار المتوقعة والممارسة لهم في المجال المدرسي، وخلصت الدراسة إلى مقياس مقنن لأداء الاختصاصي الاجتماعي المدرسي

جاءت محاوره الأساسية على النحو التالي: (الصفات، القدرات، الاتجاهات الشخصية، المهارات اللازمة في مجال العمل المهني). كما اهتمت دراسة أحمد، (2001) بتعرّف واقع المهارات المهنية للاختصاصي الاجتماعي في أجهزة رعاية الشباب بوصفها مؤشرًا لتعرّف المستوى المهاري للممارسة المهنية في مجتمع الطلاب، ومعرفة مدى كفاية هذه المهارات لتحقيق أهداف أجهزة رعاية الشباب بالجامعات في إشباع احتياجات الشباب ومواجهة مشكلاتهم، وقد أوضحت نتائج الدراسة ضعف مهارة الممارسة المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين من وجهة نظر الطلاب، وأشارت إلى عدم فاعلية أجهزة رعاية الشباب في الاستجابة لإشباع احتياجات الطلاب من وجهة نظر كلٍ من الاختصاصيين الاجتماعيين والطلاب، مع وجود ضعف في مهارات العمل الاجتماعي. وهدفت دراسة عبد الرزاق، (1992) إلى قياس الأداء الاجتماعي للاختصاصيين الاجتماعيين، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة المطالبة بإعداد الاختصاصي الاجتماعي إعدادًا مهنيًا سليمًا يساعد على الأداء الاجتماعي السليم، والمطالبة بإجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بأداء الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في المجالات المختلفة، والوقوف على أهم المشكلات التي قد تعوق أداءهم المهني. أما دراسة عبد التواب، (2002) فتناولت الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين في مجال رعاية الشباب، وأكدت علاقة ارتباطية بين السمات الشخصية المهنية للاختصاصيين وإدراكهم للاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني. واهتمت دراسة محمد، (2001) بالمعوقات التي تواجه تخطيط خدمات رعاية طلاب جامعة حلوان من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة لرعاية الشباب وبعض العاملين في مكتب رعاية الشباب بكليات الجامعة، وأوضحت نتائج الدراسة عدم كفاية الإعداد العلمي والمهني للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في رعاية الشباب، وعدم تنمية وتطوير معارفهم وخبراتهم. واهتمت دراسة سعيد، (2002) بالوقوف على طبيعة المعوقات التي تحول دون مشاركة الشباب الجامعي في الأنشطة الطلابية، وتوصلت النتائج إلى نقص الإعداد المهني للاختصاصيين الاجتماعيين في توجيه الشباب بالجامعة، وتوقف النمو المهني لهم بسبب عدم عقد دورات تدريبية لتنشيط معلوماتهم، ووجود عدد من التخصصات المختلفة التي تؤدي المهام نفسها. كما أكدت دراسة (coushd, 2002) أن القصور الذي يواجه الاختصاصيين الاجتماعيين يعود أساسًا إلى عدم الإلمام بالنواحي الإدارية والمعرفية، وضعف الدافعية من جانب الاختصاصيين الاجتماعيين للعمل في المنظمات، وأوصت الدراسة بضرورة معالجة نواحي القصور والأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين في إطار التركيز على تطوير هذا الأداء بالشكل المتوقع. في حين نجد أن دراسة شومان، (2004) أكدت أن للتدريب تأثيرًا إيجابيًا في الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين من خلال إمداده بالمعارف المتصلة بالنماذج الحديثة والمهارات المختلفة. أما دراسة عبد الرزاق، (2004) فقد اهتمت بالحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين، وفي مقدمتها الحاجة إلى التشجيع والابتكار في دراسة خطة العمل والاطلاع على أهم الاتجاهات الحديثة. وأكدت دراسة هاشم، (2005) أن تطوير الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين لخدمات تنمية المجتمع يتطلب تزويدهم بمجموعة معارف خاصة بالإعداد المهني والممارسة المهنية، فضلًا عن ضرورة توفير العديد من المهارات والقيم الإنسانية اللازمة لأداء الأدوار على أكمل وجه. كما أكدت دراسة أبي الحسن، (2005) أهمية إتاحة

الفرصة للاختصاصيين الاجتماعيين للمشاركة في التخطيط للبرامج والأنشطة التي تناسب قدرات وحاجات الطلاب وفق المداخل والنماذج المعاصرة، وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية للعاملين بالمؤسسات التعليمية بشكل مستمر. وتوصلت دراسة عبد المجيد، (2007) إلى ضرورة تطوير المنظمات المعرفية اللازمة لتطوير الأداء المهني، والخاصة بإعداد الاختصاصيين الاجتماعيين لأداء دورهم بكفاءة، وأشارت الدراسة إلى أن عدم اكتساب الاختصاصيين الاجتماعيين للمهارات الأساسية ذات العلاقة والممارسة المهنية، وعدم تحلّيهم بالقيم المهنية والأخلاقية أثناء الممارسة المهنية لدورهم يؤدي إلى قصور في أداء دورهم المهني.

وفي هذا الإطار يحظى موضوع الأداء المهني باهتمام كبير من كافة المتخصصين في الخدمة الاجتماعية سعيًا لمواكبة تلك التغيرات وتبعاتها، فالمكانة المجتمعية للخدمة الاجتماعية تتناسب طرديًا مع درجة فعالية الممارسة المهنية بالمؤسسات المجتمعية، ودرجة الفعالية هذه تتناسب طرديًا مع ما لدى الاختصاصي الاجتماعي من معرفة ومهارة، ودرجة الالتزام بقيم وأخلاقيات المهنة، وأداء الأدوار المهنية المختلفة (عبد التواب، 2000، 360). وتشكل دراسة رضا العميل وتقييمه أمرًا له أهمية في إدارة الممارسات المتعلقة بالعمل في مجال الخدمات الاجتماعية؛ بهدف تحقيق تكيّف ومسايرة أفضل مع احتياجات العميل ورغباته (Enrique, Tornesa, 1996, 122). وأوضحت دراسة timothy and Jessie 2005) أهمية الاعتماد على قياس رضا العميل لتحديد مستوى الخدمة وجودتها، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام الهيئات لهذا الأسلوب – قياس رضا العميل – يساعد على تكييف خدماتها لتقابل احتياجات العميل، وبالتالي تدعيم تلك الهيئات وأسلوب العمل واستمرارية الخدمة فيها. فالأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين له أهمية خاصة في إطار المتغيرات المجتمعية التي يتعرض لها المجتمع، فلم يعد الأداء كافيًا لكي تؤدَّى التكليفات والمسؤوليات المهنية، بل تبنّت العملية التنافسية مبدأ الجودة في الأداء، والبقاء للأحسن والأجود، مع الأخذ في الاعتبار رضا العميل مقياسًا لضبط جودة الأداء.

ولتوضيح جوانب الدراسة النظرية سوف يتم تناول مفاهيم (الجودة – الأداء المهني – الرضا) بالتفصيل كما يلي:

1- الجودة: هي أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل أو متلقي الخدمة من الحصول على متطلباته، وهي من منظور ديني كما قال الله سبحانه وتعالى (إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا) (الكهف: ٣٠). وقديمًا كان مصطلح الجودة يشير إلى الدقة والإتقان في البناء (الدرادكة، 2006: 17)، فهو إذن مصطلح يأخذ العديد من المعاني التي تحمل بين طياتها بعض الاعتبارات وقد تختلف باختلاف الجهة التي تستخدمها. وفي الإدارة نجد أن جوران Juran يعرّف الجودة بأنها الصلاحية للاستخدام، أما كروسبي Crosby فيعرّفها بأنها المطابقة للاحتياجات والمواصفات (أبو النصر، 2008: 62)، كما يعرّف قاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها "درجة أو مستوى من التميّز" (النعيمي، 2009)، وهناك من يرى الجودة على أنها هي "تحسين الأداء" (السلمي، ب، ت: 182). وتعرف الجودة أيضا بأنها معيار الإتقان الذي يجب ممارسته عند القيام بأي أداء، وهي عملية روتينية مستمرة متطورة ليس لها حدّ، ويجب الحرص عليها حتى في أبسط الأعمال (الصيرفي، 2008، 99). إنها جهد مستمر متطور لإتقان العمل، وليس للحصول

على درجة محددة للامتياز. كما يمكن وصفها بأنها الالتزام بالمواصفات والمتطلبات المتفق عليها مع العميل، الذي يهدف إلى زيادة الثقة بين مقدم الخدمة والمستفيد منها. (منصور، 2008: 171). وقد حدّد قاموس أكسفورد الأمريكي أيضًا مفهوم الجودة بأنها (درجة أو مستوى التميز أو التفوق A Degree or Level Excellence)، أما معهد المقاييس القومي الأمريكي والجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية (ANSI" ASQC") فقد قدّما مفهوم الجودة بأنها (مجموع الصفات والخصائص التي يمتاز بها المنتج أو الخدمة، والتي تجعله يفي بالاحتياجات المطلوبة). (الطائي، قدادة، 2008: 30). وقد عُرّفت الجودة بأنها عملية منظمة مستمرة لسد الفجوة بين الأداء الحالي والنتائج المرغوب فيها من المستفيد والمستهلك (عطية، 2008، 21). فيما عرّفتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO) بأنها "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسة المحددة مسبقًا" (العزاوي، 2005: 15). فالجودة إذن محصلة نهائية تتمثل في الجهد والأنشطة التي تبذل للوصول إلى أفضل الخصائص والصفات الموجودة في خدمة معينة؛ لمقابلة الاحتياجات المطلوبة، وتحقيق حالة الإشباع (الفضل والطائي، 2004: 24). فالجودة بمعناها العام هي إنتاج المنظمة سلعةً أو تقديمها خدمةً بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفًا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، مع تحقيق صفة التميز فيهما (عقليي، 2009: 17). ويعتبر العميل أهم المرتكزات التي تستند إليها الجودة؛ إذ أجمع الباحثون والمفكرون على أن العميل هو المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق بالجودة، إذ إن جائزة (مالكوم العالمية) أعطت 25% من علاماتها لاهتمام المنظمة بعملائها وتحقيق رغباتهم (حمود، 2007: 99).

وهناك عدد من النماذج الرائدة والمعروفة في مجال الجودة الشاملة، وضعها عدد من المفكرين والرواد، حيث تعتبر نماذجهم هذه إسهامات رائدة، ومعظم هذه النماذج تركز في مضمونها على تحقيق الجودة والوصول إلى رضا العميل. ومن أهم هذه **النماذج:**

- نموذج إدوارد ديمنج Edward Deming: يشتمل على عدة مبادئ تشكل في مجموعها إطارًا عامًا، ومن أهمها: تبني المنظمة لفلسفة جديدة تقوم على أساس تحقيق أعلى جودة في منتجاتها أو خدماتها (عبودي، 2006: 83).

- نموذج جوزيف جوران Joseph Juran: يقوم على عدة مبادئ، منها تحقيق رضا العميل، وذلك من خلال: تحديد احتياجات ومتطلبات العميل بشكل دقيق، وترجمة تلك الاحتياجات في صورة مواصفات فنية تتمتع بجودة تحقق الرضا لدى العميل (مصطفى، 2006: 68).

- نموذج مالكوم بالدريج Malcolm Balrdge: يركز على هدفين: إرضاء العميل من خلال تقديم جودة عالية بشكل مستمر، تقديم المنفعة والخير للبيئة والبعد عن أي تصرف يلحق بها ضررًا (مجيد، الزيات، 2007: 69).

- نموذج همبر Hamber: يقوم على أن هدف الجودة الشاملة هو خلق الرضا لدى العميل، وضرورة أن يشتمل تصميم الجودة على: حاجات ورغبات العملاء، وتصميم العمليات بشكل يلبي تلك الاحتياجات (عبودي، 2006: 92).

- نموذج بيتر دركر Peter Drucker: يقوم على عدة مبادئ، منها أن إرضاء العملاء هو الغاية الأساسية لأي منظمة.
- نموذج الـ ISO: وهذا المصطلح (ISO) يمثل اختصارًا لاسم المنظمة الدولية للمواصفات وهي: International Organization of Standard Laization، ويعني هذا اللفظ أن المنتج سيتوافق تمامًا مع الخصائص التي يتوقعها العميل (الصيرفي، 2003: 350).

2- الأداء المهني: يقصد بالأداء المهني في الخدمة الاجتماعية قيام الاختصاصي الاجتماعي بدوره المهني ومسؤولياته المهنية والوظيفية في إطار المؤسسة التي يعمل بها، معتمدًا على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والاتجاهات المهنية التي اكتسبها من خلال إعداده المهني، ومن خلال عمليات التنمية المهنية؛ وذلك لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل بها (حبيب، 1977: 149). وتقوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على استخدام قاعدة من المعارف الانتقائية والقيم المهنية والمبادئ ومجموعة عريضة من المهارات؛ لتحقيق التغيير مع أيّ من المستويات، وذلك من خلال عمليات أساسية تتطلب مجموعة من الأدوار المهنية (سليمان، 2005).

هناك شبه اتفاق على مقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومن هذه العناصر (القيم والمعارف والمبادئ والمهارات).

القيم: هي قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلفة، وتمثل شيئًا مثاليًا يلتزم به الممارسون، كما تتمثل في الأشياء أو السلوك الذي يعبر عن القيمة بمعنى رمزي. والقيم توضح الطرق والأساليب التي يجب أن يسلكها الاختصاصي لتحقيق أهدافه، وتتمثل القيم الأساسية في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمته كإنسان، وقدرة الإنسان على النمو، وحق الفرد في التعبير عن آرائه، وحقه في المساهمة في شؤون مجتمعه، ومسؤوليته إزاء هذا المجتمع، وحق الفرد في أن يعيش حياة حرة كريمة، والاعتراف بالاعتماد المتبادل بين جميع الوحدات الإنسانية. وفي هذا المجال أوصت دراسة البريري، (2005) بأهمية وضع ميثاق يحدد أخلاقيات وقيم العمل المهني للاختصاصيين الاجتماعيين داخل رعاية الشباب الجامعي.

المعارف: هي ألوان المعرفة النظرية التي تبني عليها الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، أو مجموعة النظريات والمفاهيم والتعميمات التي تكوّن الإطار المرجعي للممارسة المهنية التي تتكون من المعارف النظرية للخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى ما تستمدّه من نظريات ونماذج علمية من علمي النفس والاجتماع وديناميات الجماعة والعلوم السياسية والاقتصادية (فهمي، 2007: 443).

المبادئ: تقوم الخدمة الاجتماعية على مجموعة مبادئ إنسانية، ويرجع ذلك إلى أن طبيعة عملية المساعدة هي عمل إنساني في الأساس. والمبادئ في الخدمة الاجتماعية هي أسلوب عمل استقرت الآراء على صحته وسلامته نتيجة للتطبيقات الكثيرة والتجارب التي مرّ بها، وهو في جميع الظروف ينبثق عن القيم الأخلاقية ويخضع لها، ومن هنا جاءت ضرورة الالتزام بالعمل بمقتضاه واحترامه. ومن أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية: "التقبل – السرية – حق تقرير المصير – العلاقة المهنية – المساعدة الذاتية" (المعايطة وآخرون، 2000).

المهارة: هي المقدرة على إنجاز شيء أو القيام به، أو هي معرفة وخبرة وقدرة على الأداء، وتلك

المقدرة تتفاوت من فرد إلى آخر، ومن هنا دخل العنصر الفني في الخدمة الاجتماعية (فهمي، 1998). ويقصد بالمهارة قدرة الاختصاصي الاجتماعي على استخدام النظريات والمبادئ العلمية والمهنية في مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة في حدود الإمكانيات والأهداف المتاحة في المجتمع (علي، 2009). وفي هذا المجال أشارت إحدى الدراسات إلى أن الممارسة المهنية تتوقف على المستوى المهاري للاختصاصي الاجتماعي، وبالتالي قدرته على التنفيذ وتطبيق المعارف والالتزام بالقيم (فرماوي، 2001).

ويشير مفهوم الدور المهني Professional Role إلى مجموعة المسؤوليات المهنية التي يجب أن يقوم بها الاختصاصي الاجتماعي أثناء عمله، على أن يلتزم بمبادئ المهنة عند قيامه بذلك، وتقاس كفاءة وفعالية الاختصاصي الاجتماعي في ممارسة هذا الدور كلما ضاقت الفجوة بين دوره الفعلي والدور المتوقع منه.

هذا ويمارس الاختصاصي الاجتماعي أدوارًا عديدة ومتنوعة يختار المناسب منها طبقًا للموقف الذي أمامه، وللمشكلة التي يتعامل معها، ولنوع العملاء والمستوى الذي يعمل عليه؛ سواء على مستوى الوحدات الكبيرة Macro، أو الوحدات المتوسطة Mezzo، أو الوحدات الصغيرة Micro (أبو النصر، 2009). ويقوم الاختصاصي الاجتماعي بالأدوار (الوقائي – العلاجي – الاجتماعي)، وذلك كالتالي:

- **الدور الوقائي:** تعمل الخدمة الاجتماعية على ما من شأنه وقاية الأفراد من الوقوع في المشكلات والأزمات الاجتماعية، وتزيل من أمامهم ما يدفع بعضهم إلى الانحراف من جديد، بعد أن يتم علاجه وإعادته إلى السيرة الطبيعية المقبولة في الحياة الاجتماعية. وتتدخل الخدمة الاجتماعية وقائيًا من خلال نشر الوعي العام، وتحسين مستوى المعيشة، وتطوير ظروف البيئة، وتغيير أنماط السلوك بما يساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على استثمار قدراتهم واستخدام طاقاتهم الذاتية للتكيف والإنتاج والإبداع.
- **الدور العلاجي:** تعمل الخدمة الاجتماعية على إعادة تأهيل العملاء (أفراد – جماعات – مجتمعات) ليصبحوا أكثر قدرة على القيام بأدوارهم الاجتماعية، ولذلك يأخذ التدخل المهني العلاجي للخدمة الاجتماعية أبعادًا تقوم على دراسة المشكلات وتشخيصها، ووضع الخطط والبرامج العلاجية المناسبة لمواجهتها والقضاء عليها، أو الحد من تأثيراتها السلبية على الأقل، كما تعدّ برامجَ التأهيل الجسماني أو المهني أو النفسي أو الاجتماعي للأفراد؛ وذلك ليتاح لهم استثمار قدراتهم واستخدام طاقاتهم إلى أقصى قدر ممكن.
- **الدور الإنمائي:** يتجاوز الدور الإنمائي في أهميته كلًا من الدورين الأخيرين، ويتمثل في تنمية القدرات الفردية والجماعية، وإتاحة الفرص للعملاء لفهم القيم الحقيقة للمعايير الأخلاقية؛ لأن هذه القيم والمعايير لا يمكن تلقينها، وإنما تمتص من الجو الاجتماعي المحيط بالفرد، بحيث تمتزج بتصرفاته ومشاعره وكل مقومات تفكيره وسلوكه، وتهيئ له أسباب الحرية الكافية للتعبير عن الذات داخل المؤسسة التعليمية؛ بهدف بناء الشخصية وتدعيم مقوماتها عن طريق الممارسة الواقعية، بحيث تصبح الجامعة مجالًا لاهتمامات الطالب ودوافعه (سرحان، 2006)، (غرايبة، 2004).

ويمارس الاختصاصي الاجتماعي أدوارًا عديدة ومتنوعة: يختار المناسب منها طبقًا للموقف الذي

أمامه، وللمشكلة التي يتعامل معها، ولنوع العملاء، وقد حاول تشارلز زاسترو Charles Zas-trow رصد أهم هذه الأدوار الممكنة في: حلقة الوصل بين المؤسسة والعملاء – المدافِع – الوسيط المنشِّط – المفاوِض – الباحث – المحلل والمقوّم – الميسّر – المتحدث للجمهور (أبو النصر، 2009)، وهذه الأدوار يمكن أن يمارسها الاختصاصي الاجتماعي من خلال تأديته دوره المهني؛ سواء الوقائي أو الإنمائي أو العلاجي.

-3 الرضا: تجدر الإشارة إلى ارتباط مفهوم رضا العميل بمفهوم جودة الأداء من حيث قياس الجودة وتحديدها، وقد عرّف (Gardenia, 1998) رضا العميل أنه النظرة لجوانب عملية المساعدة أو الخدمة الهامة من وجهة نظر العميل، وبالتالي فإن ما يستخدم من ألفاظ ومصطلحات في قياس الرضا هو الذي يحدد الرضا بالنسبة لخدمة معينة. وتشير وجهات النظر المتعلقة بمحدودية رضا العميل وقياسه إلى ضرورة القيام بأنشطة ومهام مثل قياس رضا العميل نحو أداء الخدمة الجيدة، وقياس رضاه مقارنة بتوقعاته، وقياس الرضا مقارنة بتجارب العميل الأخرى المشابهة (إدريس، 2001). ويمكن تحديد مفهوم رضا العميل في كونه حالة من الارتياح والقبول يدركها العميل نتيجة حصوله على الخدمة وفق تصوراته وتوقعاته، بالطريقة التي تمكّنه من إشباع احتياجاته، وبما يتّفق ومفهوم جودة الخدمة. ويعدّ رضا العميل محددًا لجودة الخدمة، وتتعدد آراء ووجهات نظر عملاء الخدمة الاجتماعية بتعدد الحاجات والخدمات الاجتماعية التي يطلبونها، لذا نجد الاختصاصيين الاجتماعيين يسعون جهد المستطاع للتوصل إلى حلول المشكلات والعلل الاجتماعية الموجودة في المجتمع، ويشعر الاختصاصيون بالضجر وضعف العمل المهني الذي يقومون به كلما عجزوا عن تحقيق الخدمات لهؤلاء العملاء
(croft,Beresford ,2001: 275).

وانطلاقًا من درجة الأهمية التي يحظى بها رضا العميل عند السعي لقياس جودة الخدمة بصفة عامة والخدمات الاجتماعية بصفة خاصة؛ انطلاقًا من كون العميل هو المستفيد من الخدمة والقادر على الحكم عليها وفق توقعاته ورغباته في إطار المدرك من هذه الخدمة بالواقع الفعلي، فقد أخذت الدراسة الحالية بالمنهج الذي يولي رضا العميل الأولوية في تناول موضوع جودة الأداء، وذلك من خلال تحديد جودة الأداء المهني للاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي وفق رضا العميل عنها؛ أي من وجهة نظر الطالبات.

مشكلة الدراسة:

يتحدد دور الاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي في العمل على دراسة أحوال الطلاب وتوفير المناخ الاجتماعي والبرامج الاجتماعية المناسبة لهم، وتذليل العقبات التي تعترض مسيرة حياتهم الجامعية، وحل مشكلاتهم (الشخصية، الأسرية، الدراسية... إلخ) التي يواجهونها، والمساهمة في إكساب الطلاب مجموعة من المهارات لمساعدتهم على مواجهة الضغوط (الاجتماعية، الدراسية) التي يعانون منها، والإسهام في عملية التوافق مع الحياة الجامعية للطلاب المستجدين، ودراسة الحالات السلوكية وحالات التعثر الدراسي وحلها ومتابعتها، وتقديم البرامج العلاجية والوقائية والانمائية في المجال الاجتماعي والسلوكي، والاهتمام برعاية المتفوقين والمتميزين في

الجامعة من الطلاب، الإسهام في دعم العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالجامعة. ونظرًا لأهمية هذا الدور وبناءً على نتائج الدراسات والبحوث السابقة تسعى الدراسة الحالية إلى الوقوف على تحديد جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل. وذلك بالتطبيق على طالبات الفرقة الرابعة المتخصصات في الخدمة الاجتماعية المستفيدات من خدمات الاختصاصية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؛ لإدراكهم ووعيهم بمهنة الخدمة الاجتماعية ومبادئها وقيمها ومعارفها وأدوارها الاجتماعية (الوقائية والعلاجية والإنمائية)، وبالتالي يصبحن أكثر قدرة على تحديد مدى جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في الجامعة، وذلك من خلال تحديد مستوى الأداء المهني للاختصاصية الاجتماعية من حيث الالتزام بمقومات (قيم ومبادئ ومعارف) الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدام الاختصاصية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية وفي أدائها أدوارها المهنية وفق رضا العميل - أي من وجهة نظر الطالبات - وبالتالي التوصل إلى توصيات تساعد على تحقيق جودة الأداء المهني وتحسين وتطوير أداء الاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي. في ضوء ما تقدم تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل عنها؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد مدى جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل عنها. من حيث مدى التزام الاختصاصي الاجتماعي بمقومات الخدمة الاجتماعية (قيم ومبـــادئ ومعـارف الخدمة الاجتماعية) واستخدامه للمهارات في الأنشطة المهنية، وتحديد الدور المهني الممارس للاختصاصي الاجتماعي (الوقائي – العلاجي – الإنمائي). وذلك للوصول إلى توصيات تساعد على تحقيق جودة الأداء المهني وتحسين وتطوير أداء الاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي.

تساؤلات الدراسة:

1- ما مدى جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي؟ ويتفرع عن هذا التساؤل التساؤلات التالية:
   - ما مدى التزام الاختصاصي الاجتماعي بمقومات الخدمة الاجتماعية؟
   - ما مدى استخدام الاختصاصي الاجتماعي للمهارات في الأنشطة المهنية؟
   - ما الدور المهني الممارس للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي؟
2- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الطالبات تبعًا لاختلاف متغيراتهن الشخصية؟

أهمية الدراسة:

- التعرض لقضية هامة تحظى باهتمام المجتمع في الآونة الأخيرة وهي قضية الجودة، بالنسبة للخدمات والبرامج المقدمة من قبل مؤسسات المجتمع بصفة عامة، ومؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة.

- تمثل هذه الدراسة احتياجًا مجتمعيًا في ظل التحولات والمتغيرات الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع السعودي، وازدياد نسبة الشباب والشابات السعوديين حيث بلغت (58,4%) و(86%) على التوالي مقيدين في المدارس والجامعات، مما يؤكد أهمية الاهتمام بفئة الشباب في المجتمع السعودي، لاسيما في مرحلة التعلم الجامعي (خطة التنمية التاسعة، 2009).
- أهمية دراسة موضوع الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي لتحقيق نوع من الاستبصار الذاتي حول المنتج الذي تقدمه كليات الخدمة الاجتماعية وهو الاختصاصي الاجتماعي، فإذا لم يستطع التعامل بفاعلية مع توقعات العملاء والنظم الاجتماعية في المجتمع فسوف يهمَّش دوره، ويقِل الاعتراف المجتمعي بأهميته، الأمر الذي يؤدي إلى سحب الدعم المجتمعي للمهنة.
- اتفاق معظم الدراسات على وجود قصور في الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي، وجودة هذا الأداء في بعض مجالات الممارسة المهنية، مما جعل الموضوع يحظى بأهمية بالغة في تفكير القائمين على مهنة الخدمة الاجتماعية - الأكاديميين منهم والممارسين - ولذلك طالب العديد من الباحثين بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بأداء الاختصاصيين الاجتماعيين في المجالات المختلفة.
- عدم وجود دراسات - في حدود علم الباحثة – سبق لها تناول هذا الموضوع، وتركيز الدراسات السابقة فقط على جودة الأداء المهني للاختصاصيين والاجتماعيين في مجالات مختلفة دون التعرض لجودة الأداء المهني للاختصاصي والاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل عنها، مما يؤكد أهمية الدراسة الحالية.

مصطلحات الدراسة:

-مفهوم الجودة: تعرف الجودة لغويًا بأنها المقابلة والاتفاق والمطابقة، ويرجع أصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية Qualitas، فهو إذن مصطلح يأخذ العديد من المعاني التي تحمل بين طياتها بعض الاعتبارات وقد تختلف باختلاف الجهة التي تستخدمها، فالجودة تعدّ شيئًا نسبيًا يختلف باختلاف الجهة أو الفرد الذي يستعملها (علوان، 2009، 20). وتعرف الجودة أيضا بانها: تلبية احتياجات العميل ومتطلباته المشروعة بالقدْر المطلوب (بن سعيد، 1997: 149).

ويقصد بالجودة في هذة الدراسة إجرائيًا: هو أداء الاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم الجامعي عملَها بدقة وإتقان وبطريقة صحيحة، بما يمكّن العميلة (الطالبةَ الجامعية) من الحصول على متطلباتها واحتياجاتها للخدمات الاجتماعية.

- مفهوم الأداء المهني: الأداء المهني هو قدرة الاختصاصي الاجتماعي على القيام بمسؤولياته الوظيفية طبقًا لمدى كفاءته وملاءمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به (رشوان، 2003). ويعرف الأداء بأنه إنجاز الشيء أو القيام به (الرازي، 1972، 10). ويشير مفهوم الأداء في اللغة إلى عمل أو إنجاز أو تنفيذ، وهو الفعل الممارَس، أو الفعل المبذول، أو النشاط المنجّز (Suchman, 1987,260).

ويعبَّر عنه في اللغة الإنجليزية بكلمة "Performance"؛ أي تأدية عمل أو القيام به أو إنجازه أو تنفيذ الطريقة التي تعمل بها (البعلبكي، 1982، 673). ووفقًا لقاموس الخدمة الاجتماعية ينظر إلى الأداء أنه إنتاجية وفاعلية وكفاءة ونوعية الخدمة التي يقدمها الاختصاصي الاجتماعي للقيام

بمتطلبات الوظيفة ((Barker, 1982. 236. ويعرّف الأداء المهني في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرَّب. ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه، وإنشاء علاقة عادلة بينهما (بدوي، 1986: 310). ويعني به أيضًا قدرة وسلوك مهني للاختصاصي الاجتماعي طبقًا لمحددات وظيفية ومهنية معينة تتحدد وفقًا للمجال الذي يعمل به الاختصاصي الاجتماعي، وتتحدد درجة هذا الأداء في ضوء الكفاءة التي يتمتع بها (إبراهيم، 2003).

ويقصد بالأداء المهني في هذه الدراسة إجرائيًا: هو قدرة الاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم الجامعي على القيام بمسؤولياتها المهنية، معتمدة في ذلك على ما لديها من معارف وقيم ومبادئ ومهارات تمكّنها من أداء أدوارها المهنية مع الطالبة الجامعية؛ سواءٌ أكانت أدوارًا وقائية، أم علاجية، أم إنمائية.

ويقصد بجودة الأداء المهني في هذه الدراسة إجرائيًا: قدرة الاختصاصية الاجتماعية على أداء عملها والقيام بمسؤولياتها المهنية بدقة وإتقان وبطريقة صحيحة، بما يمكّن العميلة (الطالبة الجامعية) من الحصول على متطلباتها واحتياجاتها للخدمات الاجتماعية، وذلك من خلال ما يلي: التزام الاختصاصية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية واستخدام الاختصاصية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية وممارسة الاختصاصية الاجتماعية الدور المهني للخدمة الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) في مؤسسات التعليم الجامعي.

- مفهوم الرضا: يعرّف رضا العميل كمحدد لجودة الخدمة بأنه مقدار التفاوت أو الفرق بين إدراك العميل للخدمة وبين توقعاته ورغباته، وبالتالي فإن قياس رضا العميل يجب أن يشير إلى رأيه فيما يوجه إليه من اهتمام واكتراث، وتتضمن عملية القياس إجراءات مثل: وصف نظري لإمكانية تقسيم هذه الظاهرة إلى مفاهيم، ثم تصميم مسوح لتقييم إجابات العميل حول هذه المفاهيم (جودة، 2008: 183).

يقصد بالرضا في هذه الدراسة إجرائيًا: هي حالة الارتياح والقبول التي تحسها الطالبة الجامعية نتيجة حصولها على عملية المساعدة والخدمات المقدمة لها من الاختصاصية الاجتماعية في المؤسسات التعليمية التي تتلقى التعليم الجامعي فيها.

يقصد بمفهوم الاختصاصية الاجتماعية في هذه الدراسة إجرائيًا: هي الشخص المتخصص مهنيًا للقيام بعملية الخدمة الاجتماعية في مؤسسات التعليم الجامعي، وتكون مزودة بمعارف وقيم ومبادئ ومهاراته للقيام بالمسؤوليات والأدوار المهنية المختلفة؛ سواء أكانت وقائية، أم علاجية، أم إنمائية.

ويقصد بمفهوم العميل في هذه الدراسة إجرائيًا: هي الطالبة الجامعية التي تدرس في كلية الخدمة الاجتماعية التابعة لجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولًا: نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تستهدف التعرف على جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل عنها.

ثانيًا: المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل لجميع طالبات الفرقة الرابعة في كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
ثالثًا: مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع طالبات الفرقة الرابعة لكلية الخدمة الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، البالغ عددهن (404) طالبة خلال العام الدراسي الجامعي 1431هـ-1432-هـ، وبعد تطبيق أداة الدراسة تم استبعاد (114) استبانة لعدم تجاوب المبحوثات بسبب انشغالهن في المتطلبات الدراسية، وحصلت الباحثة على (290) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وعند التحليل الإحصائي وجدت الباحثة أن (76) فقط سبق لهن التعامل مع الاختصاصية الاجتماعية وقد اقتصر التحليل الإحصائي عليهن في الأسئلة المتعلقة بمحاور الدراسة.

رابعًا: أداة الدراسة:

1- بناء أداة الدراسة: بناءً على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والإمكانات المادية المتاحة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"؛ وذلك لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية، أو الزيارات الميدانية، أو الملاحظة الشخصية. وعليه فقد قامت الباحثة بتصميم استبانتها معتمدة في ذلك على الدراسات السابقة في المجال نفسه، وعلى خبرة الباحثة.

2- صدق أداة الدراسة: وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

أ – الصدق الظاهري للأداة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضـــــها على عدد (10) مـــــــن أساتذة الجامعات، وفي ضوء آرائهم قامت الباحثة بإعداد أداة هذه الدراسة في صورتها النهائية، والملحق رقم (1) يوضح الاستبانة في صورتها النهائية.

ب – صدق الاتساق الداخلي للأداة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الباحثة بتطبيقها ميدانيًا وعلى بيانات العينة، ثم قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة مقارنة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لمحاور الدراسة

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور

الالتزام بمقومات الخدمة الاجتماعية	1	**0.773	9	**0.785
	2	**0.781	10	**0.817
	3	**0.728	11	**0.840
	4	**0.735	12	**0.800
	5	**0.736	13	**0.772
	6	**0.771	14	**0.815
	7	**0.709	15	**0.788
	8	**0.800	-	-
المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
استخدام المهارات في الأنشطة المهنية	1	**0.809	9	**0.842
	2	**0.741	10	**0.818
	3	**0.770	11	**0.702
	4	**0.740	12	**0.740
	5	**0.761	13	**0.720
	6	**0.779	14	**0.783
	7	**0.783	15	**0.765
	8	**0.791	16	**0.712
المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
الدور الوقائي	1	**0.651	5	**0.846
	2	**0.758	6	**0.806
	3	**0.791	7	**0.797
	4	**0.857	-	-
المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
الدور العلاجي	1	**0.796	5	**0.796
	2	**0.738	6	**0.823
	3	**0.805	7	**0.814
	4	**0.833	-	-

المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
الدور الانمائي	1	**0.828	5	**0.810
	2	**0.781	6	**0.813
	3	**0.817	7	**0.822
	4	**0.838	8	**0.803

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

3- ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (2) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة:

جدول رقم (2) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
الالتزام بمقومات الخدمة الاجتماعية	15	0.95
استخدام المهارات في الأنشطة	16	0.95
الدور الوقائي	7	0.90
الدور العلاجي	7	0.91
الدور الإنمائي	8	0.93
الثبات العام	53	0.98

يتضح من الجدول رقم (2) أن معامل الثبات لمحاور الدراسة عالٍ حيث تراوح بين (0.90) إلى (0.95) وبلغ معامل الثبات العام (0.98)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences التي يرمز لها اختصارًا بالرمز (SPSS)، وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي. ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (1-3=2)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح؛ أي (2/ 3 = 0.67)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)؛ وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو واضح في الجدول رقم (3) :

جدول رقم (3) المدى لمحاور الدراسة ومستوى الجودة

المدى لمحاور الدراسة	مستوى الجودة

من 1 إلى أقل من 1.67 يمثل (لا) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.	ضعيف
من 1,67 وحتى أقل من 2.34 يمثل (إلى حد ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.	متوسط
من 2.34 وحتى 3.00 يمثل (نعم) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.	عالٍ

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولًا: النتائج المتعلقة بوصف مفردات عينة الدراسة:

توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير العمر جدول رقم (4)

العمر	التكرار	النسبة
من 18 إلى أقل من 22 سنة	147	50.7
من 22 إلى أقل من 24 سنة	117	40.3
من 24 سنة فأكثر	26	9.0
المجموع	290	100%

يتضح من الجدول رقم (4) أن (147) من مفردات عينة الدراسة يمثلن ما نسبته 50.7% من إجمالي مفردات عينة الدراسة أعمارهن من 18 إلى أقل من 22 سنة وهن الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة، بينما (117) منهن يمثلن ما نسبته 40.3% من إجمالي مفردات عينة الدراسة أعمارهن من 22 إلى أقل من 24 سنة، و(26) منهن يمثلن ما نسبته 9.0% من إجمالي مفردات عينة الدراسة أعمارهن من 24 سنة فأكثر. حيث يتضح أن معظم مفردات العينة من الفئات الأكثر نضجًا وإلمامًا بمتغيرات الدراسة.

جدول رقم (5) توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية

الحـالة	التكرار	النسبة
متزوجة	65	22.4
غير متزوجة	219	75.5
مطلقة	2	0.7
أرملة	4	1.4
المجموع	290	100%

يتضح من الجدول رقم (5) أن (219) من مفردات عينة الدراسة يمثلن ما نسبته 75.5% من إجمالي مفردات عينة الدراسة غير متزوجات، وهن الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة، وهذا يتفق مع طبيعة المرحلة العمرية لعينة الدراسة وارتفاع سن الزواج في المجتمع السعودي، بينما (65) منهن يمثلن ما نسبته 22.4% من إجمالي مفردات عينة الدراسة متزوجات، و(4) منهن يمثلن

ما نسبته 1.4% من إجمالي مفردات عينة الدراسة أرامل، و(2) منهن يمثلن ما نسبته 0.7% من إجمالي مفردات عينة الدراسة مطلقات.

جدول رقم (6) توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير التعامل مع الاختصاصية الاجتماعية بشكل مباشر

التعامل	التكرار	النسبة
نعم	76	26.2
لا	214	73.8
المجموع	290	100%

يتضح من الجدول رقم (6) أن (214) من مفردات عينة الدراسة يمثلن ما نسبته 73.8% من إجمالي مفردات عينة الدراسة لم يسبق لهن التعامل مع الاختصاصية الاجتماعية، وهن الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة، وقد يعود ذلك إلى عدم وضوح دور الاختصاصية الاجتماعية وانشغالها بالأعمال الإدارية، كما أكدت ذلك نتائج الدراسة الحالية في الجدول رقم (8)، بينما (76) منهن يمثلن ما نسبته 26.2% من إجمالي مفردات عينة الدراسة سبق لهن التعامل مع الاختصاصية الاجتماعية. وتتفق النتائج الحالية مع نتائج دراسة (المشهداني والفرازي، 2009) التي توصلت إلى أن (209) من الطلاب من مجموع مفردات العينة البالغ عددهم (254) لم يستفيدوا من خدمات الإرشاد الطلابي، في حين بلغ عدد الطلاب الذين استفادوا من الإرشاد (45) طالبًا.

جدول رقم (7) توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير نوع التعامل

نوع التعامل	التكرار	النسبة
المساعدة في حل مشكلة أكاديمية	34	44.7
المساعدة في حل مشكلة سلوكية	12	15.8
المساعدة في حل مشكلة نفسية	6	7.9
المساعدة في حل مشكلة اجتماعية	24	31.6
المساعدة في حل مشكلة صحية	8	10.5
المساعدة في حل مشكلة اقتصادية	2	2.6

يتضح من الجدول رقم (7) أن (34) من مفردات عينة الدراسة اللاتي تعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية يمثلن ما نسبته 44.7% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي تعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية للمساعدة في حل مشكلة أكاديمية، وهن الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة، وهذه نتيجة طبيعة لأن محور اهتمام العملاء في الكلية هو التحصيل الدراسي وما يرتبط به من صعوبات، وتتفق النتائج الحالية مع دراسة (المعشني، 2001) التي توصلت إلى أن المشكلات الأكثر أهمية بالنسبة للطلبة الجامعيين هي المشكلات الدراسية تلتها المشكلات النفسية. كما أشارت الدراسة إلى أن الشباب الجامعي يواجه مشكلات في العلاقات الاجتماعية منها مشكلات ترتبط بالتوافق مع الدراسة الجامعية وبالنشاط الاجتماعي وبالمستقبل التعليمي. بينما (24) منهن يمثلن ما نسبته

31.6% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي تعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية للمساعدة في حل مشكلة اجتماعية، و(12) منهن يمثلن ما نسبته 15.8% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي تعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية للمساعدة في حل مشكلة سلوكية، و(8) منهن يمثلن ما نسبته 10.5% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي تعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية للمساعدة في حل مشكلة صحية، و(6) منهن يمثلن ما نسبته 7.9% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي تعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية للمساعدة في حل مشكلة نفسية، و(2) منهن يمثلن ما نسبته 2.6% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي تعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية للمساعدة في حل مشكلة اقتصادية.

جدول رقم (8) توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير أسباب عدم التعامل مع الاختصاصية الاجتماعية

الأسباب	التكرار	النسبة
لا أعلم بوجود الاختصاصية الاجتماعية	32	15.0
عدد الاختصاصيات الاجتماعيات في الكلية غير كافٍ للقيام بأدوارهن المهنية	48	22.4
تركز الاختصاصية الاجتماعية في عملها على الأعمال الإدارية	75	35.0
وجود صعوبة في الاتصال بالاختصاصية الاجتماعية	69	32.2
عدم وضوح دور الاختصاصية الاجتماعية في الكلية	99	46.3
عدم الثقة في قدرات الاختصاصية الاجتماعية	46	21.5

يتضح من الجدول رقم (8) أن (99) من مفردات عينة الدراسة اللاتي لا يتعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية يمثلن ما نسبته 46.3% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي لا يتعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية بسبب عدم وضوح دور الاختصاصية الاجتماعية في الكلية، وهن الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة، بينما (75) منهن يمثلن ما نسبته 35.0% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي لا يتعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية بسبب كون الاختصاصية الاجتماعية تركز في عملها على الأعمال الإدارية، و(69) منهن يمثلن ما نسبته 32.2% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي لا يتعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية بسبب وجود صعوبة في الاتصال بالاختصاصية الاجتماعية، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة ومنها دراسة (شحاتة، 2006) التي توصلت إلى ضعف مستوى الاتصال بين الاختصاصي الاجتماعي والعميل في المجال المدرسي. و(48) منهن يمثلن ما نسبته 22.4% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي لا يتعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية لكون عدد الاختصاصيات الاجتماعيات في الكلية غير كافٍ للقيام بأدوارهن المهنية، و(46) منهن يمثلن ما نسبته 21.5% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي لا يتعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية بسبب عدم الثقة في قدرات الاختصاصية الاجتماعية، و(32) منهن يمثلن ما نسبته 15.0% من إجمالي مفردات عينة الدراسة اللاتي لا يتعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية بسبب عدم علمهن بوجود الاختصاصية الاجتماعية.

2- ثانيًا: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما مدى جودة الأداء المهني للاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي وفق رضا العميل عنها؟ ويمكن الإجابة على هذا السؤال من التساؤلات الفرعية التالية:

أولاً: ما مدى التزام الاختصاصية الاجتماعية بمقومات الخدمة الاجتماعية؟

للتعرف على مدى التزام الاختصاصية الاجتماعية بمقومات (قيم ومبادئ ومعارف) الخدمة الاجتماعية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات محور التزام الاختصاصية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

ملاحظة: الجداول أدناه تمت الإجابة عنها من قبل اللائي سبق لهن التعامل مع الاختصاصية الاجتماعية في السابق وعددهن (76) مفردة.

جدول رقم (9) استجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات محور مدى التزام الاختصاصية الاجتماعية بمقومات الخدمة الاجتماعية مرتبة تنازليًا حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	النسبة %	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	إلى حد ما	لا			
10	تحترمني الاختصاصية الاجتماعية	%	76.3	18.4	5.3	2.71	0.561	1
7	تلتزم الاختصاصية بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات	%	65.8	23.7	10.5	2.55	0.681	2
2	يوجد فهم وتقبل متبادل بيني وبين الاختصاصية الاجتماعية	%	57.9	36.8	5.3	2.53	0.599	3
12	تزودني الاختصاصية بمعلومات تساعدني على فهم المشكلة بشكل أكثر	%	57.9	36.8	5.3	2.53	0.599	4
1	تتعامل الاختصاصية الاجتماعية معي معاملة طيبة	%	55.3	42.1	2.6	2.53	0.553	5
8	تفصل الاختصاصية مشاعرها الشخصية عن العلاقة المهنية مع الطالبات	%	60.5	28.9	10.5	2.50	0.683	6
11	تساعدني الاختصاصية من خلال استفساراتها على معرفة أبعاد مشكلتي	%	60.5	26.3	13.2	2.47	0.721	7
6	تقدر الاختصاصية الفروق الفردية بين الطالبات	%	57.9	28.9	13.2	2.45	0.719	8
13	تساعدني في معرفة مصادر المساعدة المتاحة في الكلية	%	57.9	23.7	18.4	2.39	0.784	9
4	تتحكم الاختصاصية الاجتماعية في انفعالاتها عند التعامل معي	%	47.4	44.7	7.9	2.39	0.634	10
14	أشعر بتمكن الاختصاصية من المعلومات التي تقدمها لي	%	50.0	31.6	18.4	2.32	0.770	11
5	تلتزم الاختصاصية بالعدالة في تقديم الخدمات للجميع	%	42.1	44.7	13.2	2.29	0.689	12
3	أشعر بالألفة عند جلوسي مع الاختصاصية الاجتماعية	%	36.8	47.4	15.8	2.21	0.699	13
9	تلتزم الاختصاصية بمطالبة القيادات بكل ما من شأنه تخفيف معاناة الطالبات	%	31.6	55.3	13.2	2.18	0.647	14

15	تساعدني الاختصاصية في اكتساب أساليب ومهارات فعالة لمواجهة المشكلات	%	34.2	44.7	21.1	2.13	0.737	15
المتوسط العام						2.41	0.475	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوتًا في موافقة مفردات عينة الدراسة على التزام الاختصاصية الاجتماعية بمقومات الخدمة الاجتماعية، حيث تراوحت متوسطات مدى موافقتهن بين (2.13) إلى (2.71) على أداة الدراسة، وهي متوسطات تتراوح بين الفئتين الثانية والثالثة اللتين تشيران إلى (موافق/ موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة، حيث يتضح من النتائج أن مفردات عينة الدراسة موافقات على التزام الاختصاصية الاجتماعية بمقومات الخدمة الاجتماعية، ويتمثل ذلك في العبارات التالية:

جاءت عبارة "تحترمني الاختصاصية الاجتماعية" في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (2.71). وهذه النتيجة مؤشر على تطبيق الاختصاصية الاجتماعية لأهم مبادئ الخدمة الاجتماعية وهو مبدأ العلاقة المهنية الذي يعتبر أساس الدراسة السليمة والعلاج المطلوب، ويعدّ الاحترام من السمات التي يجب توافرها عند بدء تكوين علاقة مهنية بين العميل والاختصاصي الاجتماعي (حبيب، حنا، 2011). وجاءت عبارة "تلتزم الاختصاصية بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات" في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (2.55). ويعتبر تطبيق مبدأ السرية من المبادئ الرئيسة في العمل الاجتماعي؛ فهو المناخ التطبيقي لتبادل الثقة والحب والفهم العقلي والتقارب الوجداني بين قطبي العلاقة المهنية وهما: الاختصاصي، والعميل. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد المجيد، 2007) ودراسة (Rosalie.pockeet.2006)، اللتين أكدتا مبدأ السرية والحفاظ على المعلومات.

واحتلت عبارة "يوجد فهم وتقبل متبادل بيني وبين الاختصاصية الاجتماعية" المرتبة الثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (2.53). حيث يتضح هنا وجود تقارب بين الاختصاصية الاجتماعية والطالبة، وهي سمة رئيسة للتعامل المهني الناجح، وبدون هذا التقارب لا يكون هناك بداية صحيحة للعمل المهني؛ فقد تفشل جهود الاختصاصي الاجتماعي إذا لم يكن هناك قبول متبادل بينه وبين العميل.

واحتلت عبارة "تزوّدني الاختصاصية بمعلومات تساعدني على فهم المشكلة بشكل أكثر" المرتبة الرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط (2.53). وتشير هذه النتيجة إلى أن تزويد الاختصاصي للعميل بالمعلومات التي تساعده على فهم المشكلة يزيد من ثقة العميل في الاختصاصي وفي جهوده، وهذه الثقة هي أساس العمل الناجح، وتتطلب وجود اختصاصي مدرك للأمور ومعد إعدادًا علميًا وعمليًا مناسبًا.

وجاءت عبارة "تتعامل الاختصاصية الاجتماعية معي معاملة طيبة" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (2.15)، وتشير هذه النتيجة إلى أهمية العلاقات وأسلوب التعامل في تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة كل من (رشوان، 2006)، (حمزة، 2004).

ويتضح من النتائج أن مفردات عينة الدراسة موافقات إلى حد ما على التزام الاختصاصية الاجتماعية بمقومات الخدمة الاجتماعية، وتتمثل ذلك في العبارات التالية:
جاءت عبارة "أشعر بتمكن الاختصاصية من المعلومات التي تقدمها لي" في المرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.32). وتشير هذه النتيجة إلى أن العملاء من الطالبات المستفيدات من خدمات الاختصاصية الاجتماعية من المعلومات التي تقدمها لهم وقد يعود ذلك إلى عدم قدرتها على التركيز في العمل وكثرة الحالات التي تتعامل معها. جاءت عبارة "تلتزم الاختصاصية بالعدالة في تقديم الخدمات للجميع" في المرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.29). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد المجيد، 2006) حيث أشارت إلى ضرورة تطوير المتطلبات القيمية اللازمة لتطوير الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي، والالتزام بالعدالة في توزيع الخدمات بين المستفيدين. واحتلت عبارة "أشعر بالألفة عند جلوسي مع الاختصاصية الاجتماعية" المرتبة الثالثة عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.21). وهذه النتيجة متسقة مع نتيجة دراسة (bininey,2005). وجاءت عبارة "تلتزم الاختصاصية بمطالبة القيادات بكل ما من شأنه تخفيف معاناة الطالبات" في المرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.18). وتؤكد هذه النتيجة أهمية ممارسة الاختصاصية الاجتماعية لدورها وسيطًا ومطالبًا للقيادات بما يخفف معاناة الطالبات.
واحتلت عبارة "تساعدني الاختصاصية في اكتساب أساليب ومهارات فعالة لمواجهة المشكلات" في المرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.13). تشير هذه النتيجة إلى أن الاختصاصي الاجتماعي يساعد العملاء على تنمية قدراتهم الشخصية على مقابلة احتياجاتهم وحل مشكلاتهم، وذلك من خلال إتاحة الفرصة لهم للمشاركة الجماعية في البرامج والأنشطة المختلفة.
ويتضح من النتائج أن مفردات عينة الدراسة يرون أن الاختصاصية الاجتماعية تلتزم بمقومات الخدمة الاجتماعية بدرجة عالية بمتوسط حسابي عام قدره (2.41)، التي تتمثل في (الاحترام – السرية – التقبل والفهم – المعاملة الطيبة)، وهي تعتبر من أهم مقومات الخدمة الاجتماعية، وفي المقابل نجد أن مفردات عينة الدراسة موافقات بدرجة متوسطة على بعض مقومات الخدمة الاجتماعية، ومنها (التمكن من المعلومات، والعدالة في تقديم الخدمات، ومطالبة القيادات بتخفيف معاناة الطالبات، ومساعدتهن على اكتساب مهارات لمواجهة المشكلات). وتتفق هذه النتائج مع نتائج البحوث والدراسات السابقة التي أشارت إلى ضعف التزام الاختصاصي الاجتماعي بقيم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب الجامعي (البريري، 2005)، وهذا بالطبع يؤثر في الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي، كما أشارت الكتابات العلمية إلى أن التراث المتاح عن المهن يوضح أن المعارف ذات الصلة بالممارسة ليس عنصرًا حاسمًا فحسب، وإنما هو عنصر مهم ومحوري في تطوير المهنة، وأن عملية تحصيل المعارف تجعل العمل بالمهنة ذا خصائص معروفة (jeann,2002)، وتتفق هذه النتائج أيضًا مع دراسة (عودة، 2006) التي أكدت وجود قصور واضح في إعداد الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في المجالات المختلفة، يشمل

الجوانب: المعرفية، والمهارية، والقيمية.

ثانيًا: ما مدى استخدام الاختصاصية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية؟ للتعرف على مدى استخدام الاختصاصية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات محور مدى استخدام الاختصاصية الاجتماعية المهارات في الأنشطة المهنية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (10) استجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات محور استخدام الاختصاصية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية مرتبة تنازليًا حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	النسبة %	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	إلى حد ما	لا			
1	تستمتع لي الاختصاصية الاجتماعية وتصغي بشكل جيد	%	60.5	34.2	5.3	2.55	0.598	1
13	تستخدم الاختصاصية الاجتماعية مفردات واضحة لي	%	55.3	39.5	5.3	2.50	0.600	2
6	تناقش الاختصاصية الاجتماعية الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء	%	50.0	42.1	7.9	2.42	0.638	3
4	يمكنني مقابلة الاختصاصية الاجتماعية عندما أرغب في ذلك	%	50.0	39.5	10.5	2.39	0.675	4
9	توجد علاقات ناجحة بين الاختصاصية الاجتماعية والطالبات	%	47.4	32.1	10.5	2.37	0.670	5
3	تعطيني الاختصاصية الاجتماعية الثقة بنفسي وفي قدراتي على حل مشكلتي	%	47.4	42.1	10.5	2.37	0.670	6
14	تقدر الاختصاصية انفعالاتي خلال لقائي بها	%	55.3	26.3	18.4	2.37	0.780	7
10	إجراءات الاتصال (التواصل) بالاختصاصية تحقق لي الرضا	%	47.4	39.5	13.2	2.34	0.703	8
8	تحاول الاختصاصية الاجتماعية رؤية المواقف من نقطة اهتمام الآخرين	%	50.0	34.2	15.8	2.34	0.740	9
7	تتفاوض الاختصاصية الاجتماعية وتتوسط بين الأطراف المتنازعة	%	47.4	39.5	13.2	2.34	0.703	10

5	تتفاعل الاختصاصية الاجتماعية مع الطالبات بسهولة	%	44.7	42.1	13.2	2.32	0.697	11
2	تلاحظ الاختصاصية الاجتماعية سلوكيات الطالبات الظاهرة والمستترة	%	39.5	50.0	10.5	2.29	0.649	12
11	تحرص الاختصاصية على التواصل مع أعضاء هيئة التدريس	%	44.7	36.8	18.4	2.26	0.755	13
15	تراعي الاختصاصية ظروفي عند تحديد طريقة اتصالي بها	%	42.1	39.5	18.4	2.24	0.746	14
12	أثق في فهم الاختصاصية لما أريده من تعبيرات وجهي	%	28.9	44.7	26.3	2.03	0.748	15
16	تحيط الاختصاصية أسرتي بأبعاد مشكلتي عند الحاجة	%	26.3	36.8	36.8	1.89	0.793	16
المتوسط العام						2.31	0.460	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوتًا في موافقة مفردات عينة الدراسة على استخدام الاختصاصية الاجتماعية المهارات في الأنشطة المهنية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن على استخدام الاختصاصية الاجتماعية المهارات في الأنشطة المهنية بين (1.89) إلى (2.55) على أداة الدراسة وهي متوسطات تتراوح بين الفئتين الثانية والثالثة اللتين تشيران إلى (موافق/ موافق إلى حد ما) مما يوضح التفاوت في موافقة مفردات عينة الدراسة على استخدام الاختصاصية الاجتماعية المهارات في الأنشطة المهنية بمتوسط حسابي عام قدره (2.31)، ويتمثل ذلك في العبارات التالية التي تم ترتيبها تنازليًا حسب موافقة مفردات عينة الدراسة كالتالي: جاءت عبارة "تستمتع لي الاختصاصية الاجتماعية وتصغي بشكل جيد" في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (2.55). وتؤكد هذه النتيجة أهمية مهارة الاستماع والإنصات لدى الاختصاصي الاجتماعي حيث يعطي العميل اهتمامًا شديدًا لما يقوله، ومقابلته بكامل حواسه مما ينعكس إيجابيًا على نمو العلاقة المهنية بينهما. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (البريري، 2005) حيث جاءت مهارة استماع وإصغاء الاختصاصي في المرتبة السادسة من وجهة نظر المبحوثات. وكانت عبارة "تستخدم الاختصاصية الاجتماعية مفردات واضحة لي" في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (2.50). وهذه النتيجة طبيعية؛ وذلك لارتفاع المستوى التعليمي للمبحوثات كونهن في نهاية المرحلة الجامعية ومن المتخصصات في الخدمة الاجتماعية. واحتلت عبارة "تناقش الاختصاصية الاجتماعية الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء" المرتبة الثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدره (2.42). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (البريري، 2005) حيث جاءت مناقشة الموضوعات العاطفية في المرتبة الرابعة من وجهة نظر الطلاب، وقد يعود ذلك إلى إدراك الاختصاصي الاجتماعي في الجامعة لأهمية الموضوعات العاطفية بالنسبة للطالبة في

هذه المرحلة خصوصًا في المجتمع السعودي مع ارتفاع سن الزواج؛ حيث بلغ لدى الذكور 27.2 عامًا، وبالنسبة للإناث 24.6 عامًا (خطة التنمية التاسعة، 2010م). وجاءت عبارة "يمكنني مقابلة الاختصاصية الاجتماعية عندما أرغب في ذلك" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (2.39). تلتها عبارة "توجد علاقات ناجحة بين الاختصاصية الاجتماعية والطالبات" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي قدره (2.37). وهذه النتائج تختلف مع نتائج الدراسة الحالية في الجدول رقم (8) الذي أشار إلى عدم وضوح دور الاختصاصية في الجامعة وانشغالها بالأعمال الإدارية.

ويتضح من النتائج أن مفردات عينة الدراسة موافقات إلى حد ما على استخدام الاختصاصية الاجتماعية تِسعًا من المهارات في الأنشطة المهنية أبرزها يتمثل في العبارات التي تم ترتيبها تنازليًا حسب موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما كالتالي:

جاءت عبارة "إجراءات الاتصال (التواصل) بالاختصاصية تحقق لي الرضا" في المرتبة الثامنة من حيث موافقة مفردات عليها إلى حد ما بمتوسط (2.34). ويتضح من هذه النتيجة صعوبة الاتصال بالاختصاصية الاجتماعية، وهذا يؤكد نتائج الدراسة الحالية في الجدول رقم (6) حيث كانت نسبة المتعاملات مع الاختصاصية الاجتماعية منخفضة (26.2%) من المبحوثات؛ وقد يعود ذلك لقلة أعداد الاختصاصيات الاجتماعيات في الجامعة، وانشغالهن بالأعمال الإدارية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (شحاتة، 2006) التي أشارت إلى ضعف مستوى الاتصال بين الاختصاصي والعميل في المجال المدرسي.

وكانت عبارة "تحاول الاختصاصية الاجتماعية رؤية المواقف من نقطة اهتمام الآخرين" في المرتبة التاسعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.34). وهذه النتيجة تشير إلى عدم قدرة الاختصاصية على رؤية المواقف من نقطة اهتمام الآخرين، وهو تطبيق لمبدأ البصيرة الذي يقصد به الرؤية الحقيقية للمشكلة بكل عواملها وحيثياتها، وقد يتوغل إلى اللاشعور حتى يتمكن الاختصاصي الاجتماعي من التعامل مع العميل على المستوى الشعوري العادي.

وجاءت عبارة "تتفاوض الاختصاصية الاجتماعية وتتوسط بين الأطراف المتنازعة" في المرتبة العاشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.34). ويتضح من هذه النتيجة أن الاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم الجامعي لا تمارس دورها كوسيط؛ وقد يعود ذلك إلى نقص الكفاية المهنية للاختصاصية الاجتماعية، والمهارات اللازمة للقيام بدورها المهني. وجاءت عبارة "تتفاعل الاختصاصية الاجتماعية مع الطالبات بسهولة" في المرتبة الحادية عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.32). تلتها عبارة "تلاحظ الاختصاصية الاجتماعية سلوكيات الطالبات الظاهرة والمستترة" في المرتبة الثانية عشرة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.29).

يتضح مما سبق اتفاق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (البريري، 2005) التي توصلت إلى أن مستوى أداء الاختصاصيين الاجتماعيين لمهارات الممارسة يعبِّر عن مستوى متوسط في مجال رعاية الشباب الجامعي. ومن هذا المنطلق تكتسب المهارات أهمية خاصة؛ لأن فهم وإدراك

الاختصاصيين الاجتماعيين لها ذو تأثير واضح على نشاطاتهم وأفعالهم وتدخلاتهم مع المستفيدين من خدمات المنظمات بصفة عامة، وتزداد أهميتها أكثر لارتباطها الواضح بعملية الأداء المهني للممارس؛ إذ إن استيعاب الممارس تلك المهارات ومتغيراتها ينعكس إيجابًا على ممارسته وتأديته أدواره داخل المؤسسات الاجتماعية، ويمكّنه من تقديم مستوى أداء أعلى وقدرة أكبر على تحسين وتطوير هذا الأداء باستمرار. فللمهارات دور مؤثر في الأداء المهني لممارسات الاختصاصيين الاجتماعيين، باعتبارها الترجمة الحقيقية لتحقيق جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي.

السؤال الثاني: ما هو الدور المهني الممارس للاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي؟

أولًا - الدور الوقائي: للتعرف على الدور الوقائي الممارس للاختصاصية الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات محور الدور الوقائي الممارس للاختصاصية الاجتماعية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (11) استجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات محور الدور الوقائي الممارس للاختصاصية الاجتماعية مرتبة تنازليًا حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	النسبة %	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	إلى حد ما	لا			
1	أرى الاختصاصية في أماكن مختلفة في الكلية أثناء اليوم الدراسي	%	34.2	34.2	31.6	2.03	0.816	1
3	تنظم الاختصاصية برامج وقائية لنشر الوعي بين الطلبات في أمور مختلفة	%	18.4	47.4	34.2	1.84	0.713	2
4	تقدم الاختصاصية برامج الإرشاد الجماعي للطالبات حول مشكلات الطلبة الجامعية	%	21.1	42.1	36.8	1.84	0.749	3
5	تقوم الاختصاصية بتوعية الطلبات بحقوقهم وواجباتهم	%	23.7	31.6	44.7	1.79	0.805	4
6	تقوم الاختصاصية الاجتماعية بمتابعة الطالبات بعد الانتهاء من حل المشكلة	%	18.4	36.8	44.7	1.74	0.755	5
7	تعمل الاختصاصية برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي	%	21.1	26.3	52.6	1.67	0.804	6

2	تجتمع معنا الاختصاصية بصفة دورية كي تساعدنا	%	13.2	18.4	68.4	1.45	0.719	7
المتوسط العام						1.77	0.600	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوتًا في موافقة مفردات عينة الدراسة على الدور الوقائي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن على الدور الوقائي الممارس للاختصاصية الاجتماعية بين (1.45) إلى (2.03) على أداة الدراسة وهي متوسطات تتراوح بين الفئتين الثانية والثالثة اللتين تشيران إلى (لا/ موافق إلى حد ما) على أداة الدراسة مما يوضح التفاوت في موافقة مفردات عينة الدراسة على الدور الوقائي الممارس للاختصاصية الاجتماعية وذلك بمتوسط حسابي عام قدره (1.77). حيث يتضح من النتائج أن مفردات عينة الدراسة موافقات إلى حد ما على خمسة أدوار وقائية ممارسة للاختصاصية الاجتماعية تتمثل في العبارات التي تم ترتيبها تنازليًا حسب موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما كالتالي: جاءت عبارة "أرى الاختصاصية في أماكن مختلفة في الكلية أثناء اليوم الدراسي" في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.03). تلتها عبارة "تنظم الاختصاصية برامج وقائية لنشر الوعي بين الطلبات في أمور مختلفة" في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (1.84).

وجاءت عبارة "تقدم الاختصاصية برامج الإرشاد الجماعي للطالبات حول مشكلات الطلبة الجامعية" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (1.84).

واحتلت عبارة "تقوم الاختصاصية بتوعية الطلبات بحقوقهم وواجباتهم" المرتبة الرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (1.79). وجاءت عبارة "تقوم الاختصاصية الاجتماعية بمتابعة الطالبات بعد الانتهاء من حل المشكلة" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (1.74).

ويفترض أن يقدم الاختصاصي الخدمات الوقائية حتى لو لم يطلب منه ذلك؛ لأن خدماته المختلفة ليست معروضة فقط لمن يطلبها، بل هي خدمات معروضة ومفروضة في آن واحد، ومن حق الاختصاصي الاجتماعي أن يفرضها في الوقت المناسب عندما يتعرض الفرد أو المجتمع لأضرار مؤكدة، فعندئذ يصبح من واجبه التدخل ليمنع وقوع الأضرار المؤكدة. وعندما يقدم الاختصاصي الخدمات الوقائية فإنه يبذل كل الجهود اللازمة؛ سواء مع الطلاب، أو مع رفقائهم، أو مع أسرهم؛ حتى يتعاون الجميع في وضع خطة الوقاية اللازمة.

كما يتضح من النتائج أن مفردات عينة الدراسة لا يوافقن على دورين وقائيين تمارسهما الاختصاصية الاجتماعية، ويتمثلان في العبارتين رقمي (2، 7) اللتين تم ترتيبهما تصاعديًا حسب عدم موافقة مفردات عينة الدراسة عليهما كالتالي: جاءت عبارة "تعمل الاختصاصية برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي" في المرتبة السادسة من حيث عدم موافقة مفردات عليها بمتوسط حسابي قدره (1.67). وكانت عبارة "تجتمع معنا الاختصاصية بصفة دورية كي تساعدنا" في المرتبة الأخيرة من حيث موافقة مفردات عليها بمتوسط حسابي قدره (1.45).

وهذه النتائج لا تتفق مع توجهات الخدمة الاجتماعية الحديثة التي لا تقتصر على تحقيق المساعدات والجهود العلاجية، بل تكثف جهودها لتقديم خدماتها إلى أفراد المجتمع كافة: الأسوياء منهم وغير الأسوياء، بأسلوب وفكر مواكب لعمليات التغير الحادث في المجتمع؛ وذلك لاكتساب مزيد من الشرعية، وإعطاء انطباع عن أهمية دور هذا النوع من الخدمة في تحقيق أحد أشكال الأمن الاجتماعي في المجتمع. لذا اكتسب الدور الوقائي اهتمام متخصصي الخدمة الاجتماعية بحكم كونه يحقق عملية التغيير تلك؛ إذ إن مضمونه ينزع إلى محاولة تفادي المشكلات الشخصية أو الأسرية أو المجتمعية على الإطلاق، واتخاذ الإجراءات المناسبة كي لا يتكرر حدوثها.

ثانيًا - الدور العلاجي: لتعرّف الدور العلاجي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات محور الدور العلاجي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (12) استجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات محور الدور العلاجي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية مرتبة تنازليًا حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	النسبة %	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			نعم	إلى حد ما	لا			
1	تساعدني الاختصاصية على حل المشكلات التي تواجهني	%	39.5	36.8	23.7	2.16	0.784	1
6	تساعد الاختصاصية الطالبات اللاتي لديهن مشكلات دراسية	%	36.8	23.7	39.5	1.97	0.879	2
7	تساعدني الاختصاصية في الحصول على الخدمات المناسبة التي أحتاجها من مؤسسات المجتمع المختلفة	%	28.9	31.6	39.5	1.89	0.826	3
5	تقوم الاختصاصية بدراسة حالات الطالبات المتغيبات والمؤجلات لأسباب اجتماعية ورفع تقارير إلى الجهات المسؤولة	%	36.3	36.8	36.8	1.89	0.793	4
4	تقوم الاختصاصية بجلسات إرشادية للطالبات	%	15.8	44.7	39.5	1.76	0.709	5
2	ألجأ إلى الاختصاصية في كثير من الأمور الخاصة بي	%	15.8	36.8	47.4	1.68	0.734	6
3	تقدم الاختصاصية الاجتماعية برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة	%	13.2	42.1	44.7	1.68	0.697	7

المتوسط العام	1.86	0.605

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانسًا في موافقة مفردات عينة الدراسة على الدور العلاجي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن على الدور الوقائي بين (1.68) إلى (2.16) على أداة الدراسة، وهي متوسطات تقع في الفئة الثانية التي تشير إلى (موافق إلى حد ما) بمتوسط حسابي عام قدره (1.86) على أداة الدراسة، مما يوضح التجانس في موافقة مفردات عينة الدراسة على الدور العلاجي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية، حيث يتضح من النتائج أن مفردات عينة الدراسة موافقات إلى حد ما على سبعة من الأدوار العلاجية الممارَسة للاختصاصية الاجتماعية، أبرزها يتمثل في العبارات التي تم ترتيبها تنازليًا حسب موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما كالتالي:

جاءت عبارة "تساعدني الاختصاصية على حل المشكلات التي تواجهني" في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.16). تلتها عبارة "تساعد الاختصاصية الطالبات اللاتي لديهن مشكلات دراسية" في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (1.97). وتشير هذه النتيجة إلى أن الاختصاصية الاجتماعية لا تقوم بدورها المهني العلاجي الذي يتطلب اكتشاف مصادر القوى التي بداخل العملاء وتدعيمها؛ وذلك لإحداث التغيير المنشود، ومساعدتهم على حل المشكلات التي تواجههم.

وكانت عبارة "تساعدني الاختصاصية في الحصول على الخدمات المناسبة التي أحتاجها من مؤسسات المجتمع المختلفة" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (1.89).

ويتضح من النتائج أن الاختصاصية الاجتماعية لا تقوم بدورها كمقدمة للتسهيلات التي تساعد على توضيح مصادر الخدمات المتاحة في المجتمع، وتحديد المؤسسات والأجهزة التي تقوم بتقديم الخدمات للشباب في هذه المرحلة.

تلتها عبارة "تقوم الاختصاصية بدراسة حالات الطالبات المتغيبات والمؤجلات لأسباب اجتماعية، ورفع تقارير إلي الجهات المسؤولة" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط (1.89).

وجاءت عبارة "تقوم الاختصاصية بجلسات إرشادية للطالبات" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (1.76). وقد تعود هذه النتائج إلى عدم وضوح دور الاختصاصية الاجتماعية، وانشغالها بالأعمال الإدارية في مؤسسات التعليم العالي.

ثالثًا - الدور الإنمائي: للتعرف على الدور الإنمائي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات عينة الدراسة على عبارات محور الدور العلاجي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (13) استجابات مفردات عينة الدراسة تجاه عبارات محور الدور الإنمائي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية مرتبة تنازليًا حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	النسبة %	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			نعم	إلى حد ما	لا			
6	تهتم الاختصاصية بالطالبات الموهوبات	%	31.6	44.7	23.7	2.08	0.744	1
5	تهتم الاختصاصية بالطالبات المتفوقات	%	34.2	36.8	28.9	2.05	0.798	2
7	تساعد الاختصاصية على تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن	%	23.7	55.3	21.1	2.03	0.673	3
1	تقوم الاختصاصية الاجتماعية بدراسة احتياجات الطالبات والتعاون مع المختصين لتنفيذ الأنشطة اللامنهجية	%	36.8	28.9	34.2	2.03	0.848	4
3	تشجعني الاختصاصية الاجتماعية على ممارسة أنواع الهوايات داخل الحرم الجامعي أو خارجه	%	26.3	42.1	31.6	1.95	0.764	5
2	توجهني الاختصاصية الاجتماعية إلى ممارسة الأنشطة اللامنهجية	%	28.9	34.2	36.8	1.92	0.813	6
4	تساعدني الاختصاصية الاجتماعية على استثمار قدراتي	%	23.7	42.1	34.2	1.89	0.759	7
8	تساعد الاختصاصية في حصول الطالبات على العمل بنظام المكافأة بالساعة في الكلية	%	23.7	36.8	39.5	1.84	0.784	8
المتوسط العام						1.97	0.621	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانسًا في موافقة مفردات عينة الدراسة على الدور الإنمائي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن على الدور الانمائي الممارس للاختصاصية الاجتماعية بين (1.84) إلى (2.08) على أداة الدراسة، وهي متوسطات تقع في الفئة الثانية التي تشير إلى (موافق إلى حد ما) بمتوسط حسابي عام قدره (1.97) على أداة الدراسة، مما يوضح التجانس في موافقة مفردات عينة الدراسة على الدور

الإنمائي الممارَس للاختصاصية الاجتماعية، حيث يتضح من النتائج أن مفردات عينة الدراسة موافقات إلى حد ما على ثمانية من الأدوار الإنمائية كالتالي:
وجاءت عبارة "تهتم الاختصاصية بالطالبات الموهوبات" في المرتبة الأولى من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.08). تلتها عبارة "تهتم الاختصاصية بالطالبات المتفوقات" في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.05). وجاءت عبارة "تساعد الاختصاصية على تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن" في المرتبة الثالثة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.03). تلتها عبارة "تقوم الاختصاصية الاجتماعية بدراسة احتياجات الطالبات والتعاون مع المختصين لتنفيذ الأنشطة اللامنهجية" في المرتبة الرابعة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (2.03). وكانت عبارة "تشجعني الاختصاصية الاجتماعية على ممارسة أنواع الهوايات داخل الحرم الجامعي أو خارجه" في المرتبة الخامسة من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة عليها إلى حد ما بمتوسط حسابي قدره (1.95).
ويتضح مما سبق أن الاختصاصية الاجتماعية في الجامعة لا تقوم بدورها الإنمائي بالشكل المطلوب على الرغم من أهميته؛ فالخدمة الاجتماعية تسعى إلى إنماء المجتمع عن طريق إنماء شبابه، فهي تنمي لديهم القيم والاتجاهات الخُلقية والدينية والاجتماعية المختلفة، بالإضافة إلى تنمية القدرات والمهارات واكتساب الخبرات، كما تعمل على تدعيم العلاقات وإنماء المعارف والمعلومات اللازمة للارتقاء بالشباب، وكل ذلك يحدث عن طريق خدمات العلاج التربوية والتعليمية التي تعتمد على إكساب الشباب خبرات جديدة يتم عن طريقها تعديل السلوك أو تغيير الاتجاهات السلبية التي تحتاج إلى تغيير.

جدول رقم (14) يوضح المتوسط العام لمحاور الدراسة

محاور الدراسة	المتوسط
الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	2.41
استخدام المهارات في الأنشطة	2.31
الدور الوقائي	1.77
الدور العلاجي	1.86
الدور الإنمائي	1.97
المتوسط العام	2.1

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانسًا في موافقة مفردات عينة الدراسة على محاور الدراسة بين (1.77) إلى (2.41)، وهي متوسطات تقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي التي تشير إلى (موافق إلى حد ما) بمتوسط حسابي عام قدره (2.1)؛ أي بدرجة متوسطة، مما يوضح التجانس في موافقة مفردات عينة الدراسة على جودة الأداء المهني للاختصاصي

الاجتماعي في مؤسسات التعليم العالي وفق رضا العميل عنها (الطالبة الجامعية)، حيث جاء محور الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية في المرتبة الأولى بين محاور الدراسة بمتوسط حسابي قدره (2.41)، وجاء في المرتبة الثانية محور استخدام المهارات في الأنشطة بمتوسط حسابي قدره (2.31)، واحتل المرتبة الثالثة محور الدور الإنمائي بمتوسط حسابي قدره (1.97)، وجاء في المرتبة الرابعة محور الدور العلاجي بمتوسط حسابي قدره (1.86)، واحتل المرتبة الأخيرة محور الدور الوقائي بمتوسط حسابي قدره (1.77).

وتعتبر هذه النتائج مؤشرًا على أن جودة الأداء المهني للاختصاصية الاجتماعية في الجامعة تبعًا لرضا العميل عنها (الطالبات المتخصصات في الخدمة الاجتماعية) متوسطة، مما يؤكد أهمية السعي لتحقيق جودة الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم العالي. وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (المشهداني والفرازي، 2009) والتي أشارت إلى أن جودة خدمات الإرشاد في الجامعة كانت بدرجة متوسطة تبعًا لتقدير الطلاب المتوقع تخرجهم في الجامعة.

نتائج السؤال الرابع: ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة الطالبات تبعًا لاختلاف متغيراتهن الشخصية؟

أولًا: الفروق باختلاف متغير العمر:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف متغير العمر استخدمت الباحثة "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف متغير العمر، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (17) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	بين المجموعات	0.467	2	0.233	1.038	0.359
	داخل المجموعات	16.419	73	0.225		
	المجموع	16.886	75			
استخدام المهارات في الأنشطة المهنية	بين المجموعات	1.126	2	0.563	2.787	0.068
	داخل المجموعات	14.741	73	0.202		
	المجموع	15.867	75			

الدور الوقائي	بين المجموعات	2.546	2	1.273	3.868	*0.025
	داخل المجموعات	24.019	73	0.329		
	المجموع	26.565	75			
الدور العلاجي	بين المجموعات	1.015	2	0.508	1.403	0.252
	داخل المجموعات	26.409	73	0.362		
	المجموع	27.424	75			
الدور الإنمائي	بين المجموعات	2.631	2	1.316	3.658	*0.031
	داخل المجموعات	26.254	73	0.360		
	المجموع	28.885	75			

*** فروق دالة عند مستوى 0.05 فأقل**

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول (الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، استخدام المهارات في الأنشطة المهنية، الدور العلاجي) باختلاف متغير العمر.

بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول (الدور الوقائي، الدور الإنمائي) باختلاف متغير العمر، ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول الاتجاه نحو هذين المحورين استخدمت الباحثة اختبار "شيفيه Scheffe-" وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (18) نتائج اختبار "شيفيهScheffe- " للفروق بين فئات العمر

المحور	العمر	ن	المتوسط	من 18 إلى أقل من 22 سنة	من 22 إلى أقل من 24 سنة	من 24 سنة فأكثر
الدور الوقائي	من 18 إلى أقل من 22 سنة	32	1.8750	-		*
	من 22 إلى أقل من 24 سنة	22	1.8961		-	*
	من 24 سنة فأكثر	22	1.4805			-
الدور الإنمائي	من 18 إلى أقل من 22 سنة	32	2.1719	-		*
	من 22 إلى أقل من 24 سنة	22	1.9318		-	
	من 24 سنة فأكثر	22	1.7273			-

*** فروق دالة عند مستوى 0.05 فأقل**

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل بين

اتجاهات مفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن من 24 سنة فاكثر، ومفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن (من 18 إلى أقل من 22 سنة) حول (الدور الوقائي، الدور الإنمائي) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن من 18 إلى أقل من 22 سنة.
وبين اتجاهات مفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن من 24 سنة فأكثر ومفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن (من 22 إلى أقل من 24 سنة) حول (الدور الوقائي) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن من 22 إلى أقل من 24 سنة.
ثانيًا: الفروق باختلاف متغير الحالة الاجتماعية:
للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف متغير الحالة الاجتماعية استخدمت الباحثة "اختبار ت: لعينتين مستقلتين" (Independent Samples T-test)؛ لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف متغير الحالة الاجتماعية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:
ملحوظة: تم دمج فئات (المطلقات والأرامل وغير المتزوجات في فئة واحد) لقلة عدد التكرارات.

الجدول رقم (19)

نتائج "اختبار ت: لعينتين مستقلتين" (Independent Samples T-test) للفروق في إجابات مفردات عينة الدراسة طبقًا لاختلاف الحالة الاجتماعية

المحور	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	متزوجة	22	2.6182	0.3053	3.056	**0.003
	غير متزوجة	54	2.3284	0.5069		
استخدام المهارات في الأنشطة المهنية	متزوجة	22	2.4091	0.2773	1.460	0.149
	غير متزوجة	54	2.2755	0.5135		
الدور الوقائي	متزوجة	22	1.5714	0.3635	-2.333	*0.023
	غير متزوجة	54	1.8466	0.6531		
الدور العلاجي	متزوجة	22	1.9481	0.5264	0.765	0.447
	غير متزوجة	54	1.8307	0.6353		
الدور الإنمائي	متزوجة	22	1.8977	0.5228	-0.679	0.500
	غير متزوجة	54	2.0046	0.6583		

*** فروق دالة عند مستوى 0.05 فأقل ** فروق دالة عند مستوى 0.01 فأقل**

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة المتزوجات واتجاهات مفردات عينة الدراسة غير المتزوجات حول (استخدام المهارات في الأنشطة المهنية، الدور العلاجي، الدور الإنمائي).

بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة المتزوجات واتجاهات مفردات عينة الدراسة غير المتزوجات حول (الدور الوقائي) لصالح غير المتزوجات.
كما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة المتزوجات واتجاهات مفردات عينة الدراسة غير المتزوجات حول (الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية) لصالح المتزوجات.

ملخص نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها ما يلي:

- أن الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة لم يسبق لهن التعامل مع الاختصاصية الاجتماعية، واللاتي تعاملن مع الاختصاصية الاجتماعية كان بهدف المساعدة في حل مشكلة أكاديمية، ويرين أن سبب عدم تعاملهن مع الاختصاصية الاجتماعية يعود إلى عدم وضوح دورها في الجامعة، وتركيزها على الأعمال الإدارية.
- موافقة مفردات عينة الدراسة بدرجة متوسطة على جودة الأداء المهني للاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي وفق رضا العميل عنها (الطالبة الجامعية) وذلك كالتالي:
- التزام الاختصاصية الاجتماعية بمقومات (قيم ومبادئ ومعارف) الخدمة الاجتماعية بدرجة عالية، وأبرز مظاهر التزامها (الاحترام - الحفاظ على مبدأ السرية والحفاظ على المعلومات، الفهم والتقبل، المعاملة الطيبة، فصل المشاعر الشخصية عن العلاقة المهنية، تقدير الفروق الفردية).
- استخدام الاختصاصية الاجتماعية لبعض المهارات في الأنشطة المهنية بدرجة متوسطة، ويتمثل استخدامها للمهارات في (الاستماع والإصغاء للطالبات بشكل جيد، استخدام مفردات واضحة للطالبات، مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء، وجود علاقات ناجحة بين الاختصاصية الاجتماعية والطالبات، تقدير انفعالات الطالبات، رؤية المواقف من نقطة اهتمام الآخرين).
- ممارسة الاختصاصية الاجتماعية للدور الوقائي بدرجة ضعيفة تتمثل في (التواجد في أماكن مختلفة في الكلية أثناء اليوم الدراسي، تنظيم برامج نشر الوعي بين الطلبات في أمور مختلفة)، كما اتضح عدم موافقة الفئة الأكثر من مفردات عينة الدراسة على بعض الأدوار الوقائية التي تتمثل في (تجتمع معنا الاختصاصية بصفة دورية كي تساعدنا، تعمل الاختصاصية برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي).
- ممارسة الاختصاصية الاجتماعية الأدوار العلاجية بدرجة متوسطة وأبرزها يتمثل في (المساعدة على حل المشكلات خاصة المشكلات الدراسية، المساعدة في الحصول على الخدمات المناسبة التي تحتاجها الطالبات من مؤسسات المجتمع)، ولا توافق مفردات عينة الدراسة على بعض الأدوار العلاجية الممارسة للاختصاصية الاجتماعية مثل (اللجوء إلى الاختصاصية في

كثير من الأمور الخاصة).
- موافقة مفردات عينة الدراسة بدرجة متوسطة على ممارسة الاختصاصية الاجتماعية الأدوار الإنمائية، وأبرزها يتمثل في (الاهتمام بالطالبات المتفوقات والموهوبات، تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن، دراسة احتياجات الطالبات والتعاون مع المختصين لتنفيذ الأنشطة اللا منهجية).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفق المتغيرات الشخصية والوظيفية كالتالي:
- يتضح من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول (الالتزام بمقومات الخدمة الاجتماعية، استخدام المهارات في الأنشطة المهنية، الدور العلاجي) باختلاف متغير العمر.
- اتضح من خلال نتائج الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة حول (الدور الوقائي، الدور الإنمائي) باختلاف متغير العمر، ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول الاتجاه نحو هذين المحورين استخدمت الباحثة اختبار "شيفيهScheffe- "، وقد تبين من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل بين اتجاهات مفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن من 24 سنة فأكثر، ومفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن (من 18 إلى أقل من 22 سنة) حول (الدور الوقائي، الدور الإنمائي) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن من 18 إلى أقل من 22 سنة. وبين اتجاهات مفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن من 24 سنة فأكثر ومفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن (من 22 إلى أقل من 24 سنة) حول (الدور الوقائي) لصالح مفردات عينة الدراسة اللاتي أعمارهن من 22 إلى أقل من 24 سنة.
- وبالنسبة للفروق باختلاف متغير الحالة الاجتماعية اتضح من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة المتزوجات واتجاهات مفردات عينة الدراسة غير المتزوجات حول (استخدام المهارات في الأنشطة المهنية، الدور العلاجي، الدور الإنمائي).
- كما اتضحت من خلال النتائج فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة المتزوجات واتجاهات مفردات عينة الدراسة غير المتزوجات حول (الدور الوقائي) لصالح غير المتزوجات، كما تبينت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل في اتجاهات مفردات عينة الدراسة المتزوجات واتجاهات مفردات عينة الدراسة غير المتزوجات حول (الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية) لصالح المتزوجات.

توصيات الدراسة: في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج أوضحت قصورًا في بعض جوانب الأداء المهني للاختصاصيات الاجتماعيات في مؤسسات التعليم العالي، وعلى اعتبار أنهن في حاجة مستمرة لاكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات التي تصقل شخصياتهن وتجعلهن أكثر قدرة على أداء المسؤوليات، مما يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء المهني للاختصاصية الاجتماعية في الجامعة، والوصول إلى رضا العميل (الطالبات)، فإن الباحثة ترى

أن ذلك يمكن تحقيقه من خلال التالي:
- وضع خطة لتحقيق جودة الأداء المهني للاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي، مع وضع جدول زمني لتنفيذ هذه الخطة بحيث يشمل جميع البرامج، ومتابعة تنفيذها، وبذل الجهود للتعريف بالخدمات الإرشادية المتنوعة التي يقدمها مكتب التوجيه والإرشاد الطلابي من خلال الأسبوع التعريفي بالجامعة، أو من خلال مجموعات الأنشطة الطلابية؛ وذلك لأهمية المرحلة الجامعية باعتبارها جسر العبور إلى الحياة العملية والاجتماعية للطالب، ولذا يلزم توفير الخدمات الإرشادية بأنواعها والتي تخصّ الجوانب الاجتماعية والنفسية والأكاديمية والمهنية؛ بهدف بناء شخصية وطنية قوية.
- تطوير أساليب العمل من خلال ممارسة الأساليب المتميزة التي تسهم في ارتقاء وتطوير جودة مخرجات العملية الإرشادية، والمبادرة إلى تقديم المقترحات والآراء المتجددة لتحقيق ذلك من خلال الإسهام في تقويم خدمات التوجيه والإرشاد، والاستفادة من الآراء والأفكار البناءة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعة لتطوير أساليب عمل التوجيه والإرشاد الطلابي.
- تنمية القدرات الذاتية والخبرات العملية ومتابعة ما يستجد في مجال التخصص، والاطلاع على المراجع والبحوث والدوريات والاستفادة منها في تطوير مستوى برامج وخدمات التوجيه والإرشاد، والاهتمام بالبرامج التدريبية التي تستهدف تحقيق التنمية المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين، على أن يراعى أثناء إعدادها الاحتياجات التدريبية لهم والتي تتضمن المعارف والمهارات والاتجاهات الحديثة في التخصص؛ سواءٌ في الخدمة الاجتماعية، أو التوجيه والإرشاد الطلابي، مع استخدام أساليب تدريبية حديثة تشترك العديد من الجهات في تنظيمها؛ حتى يتحقق الهدف المنشود منها.
- الاهتمام بأسلوب تقويم الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم العالي بشكل مستمر، وذلك باستخدام أساليب متنوعة في التقويم، منها: أسلوب التقويم الذاتي، أسلوب تقدير الرؤساء والزملاء، أسلوب تقدير الطلاب.
- يعتبر الاختصاصي الاجتماعي هو المنتج لكلية وأقسام الخدمة الاجتماعية، وفي ضوء ما أظهرته نتائج الدراسة التي أظهرت أن مستوى الأداء المهني للاختصاصي الاجتماعي في مؤسسات التعليم العالي متوسط، فإن هذا يشير إلى أن عملية تطوير الأداء وتحسينه يجب أن تبدأ بالتزامن مع بداية الإعداد المهني للاختصاصي الاجتماعي؛ سواءٌ في الكلية أو في أقسام الخدمة الاجتماعية، وخاصة عملية اختيار الطلاب، وتطوير المناهج الدراسية باستمرار؛ حتى تتضمن موضوعات مستحدثة تساير التغيرات المستمرة في المعارف الإنسانية، مما يصقل شخصية الممارس، ويجعله قادرًا على أداء أدواره المهنية بجودة عالية، هذا فضلًا عن ضرورة إتاحة الفرصة للتدريب الميداني للطالبات المتخصصات في الخدمة الاجتماعية في مؤسسات التعليم الجامعي؛ لأنه من خلال التدريب تكتسب المهارات وتنمو الاتجاهات والقيم، ويتم تطبيق الأطر النظرية والمعلومات الأكاديمية.
- بناء علاقات مهنية مثمرة مع أعضاء هيئة التدريس ومع الطلاب وأولياء أمورهم تقوم على الثقة

والكفاية في العمل والاحترام المتبادل بما يحقق الهدف من العمل الإرشادي.
- زيادة عدد الاختصاصيات الاجتماعيات في مؤسسات التعليم العالي، وتوجيههن إلى أداء أدوارهن المهنية وعدم الانشغال بالأعمال الإدارية والكتابية.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية حول واقع المستوى المهني للاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم الجامعي والأدوار التي تمارسها، وكيفية تفعيل هذه الأدوار.
- تحديد أدوار الاختصاصية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي الوقائية والعلاجية والإنمائية كالتالي:
1- الدور الوقائي:
- المساعدة في شغل أوقات الطالبات بطريقة سليمة ومفيدة مدروسة على أسس علمية واقعية واستغلال الميول والمهارات.
- مساعدة الطالبات في التوجية المهني والإعداد للمهنة وإدراك فرص العمل المتاحة في المجتمع ومدهم بالمعلومات عنها وعن المهارات اللازمة لممارستها ومساعدتهم على ادراك قيمة العمل وأهميته.
- إمداد الطالبات بالحقائق عن الحياة الأسرية ومسؤولياتها.
- نشر الوعي بين الطالبات من خلال الندوات والمحاضرات والنشرات والأنشطة اللا صفية.
- التواصل مع أسر الطالبات والتعاون معها بما يخدم مصلحة الطالبة ويساعدها على التكيف الاجتماعي والتوافق النفسي والدراسي.
- التوعية بمخاطر التقليد الأعمى لبعض العادات والتقاليد الدخيلة على مجتمعنا الإسلامي مثل: قصات الشعر وارتداء الملابس الغربية والكلمات البذيئة والأفكار الهدامة التي تبثها بعض الصحف والقنوات والمجلات.
- تبصير الطالبات بأضرار مخالطة رفيقات السوء.
- التوعية بأهمية المحافظة على المرافق العامة والممتلكات الخاصة.
- القيام بالبحوث والدراسات المختلفة للتوصل إلى الحقائق والمعلومات عن مشكلات الطالبات وحاجاتهم وطرق إشباعها وأنسب الوسائل لرعايتهم.
2- الدور العلاجي:
- دراسة احتياجات الطالبات، وتقديم المساعدة اللازمة لهم.
- مساعدة الطالبة على مواجهة المشكلات الاجتماعية والنفسية والأكاديمية.
- عقد جلسات إرشادية للطالبات المخالفات للأنظمة واللوائح، ومساعدتهن على تعديل سلوكهن.
- إرشاد الطالبة وتيسير حصولها على الخدمات المناسبة التي تحتاجها من مؤسسات المجتمع المختلفة مثل: المستشفيات، الجمعيات الخيرية، هيئة وجمعية حقوق الإنسان، وأي جهة أخرى تحتاجها الطالبة.
3- الدور الإنمائي:
- التعاون مع المختصين في الجامعة لتنفيذ أنشطة لا صفية تساعد على نمو شخصيات الطالبات

وتلبية احتياجاتهن النفسية والاجتماعية.
- تعريف الطالبات بحقوقهن وواجباتهن من خلال لقاءات التعارف والنشرات والمحاضرات.
- تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبات نحو الجامعة والوطن.
- الاهتمام بالطالبات المتفوقات والموهوبات وإتاحة الفرصة لهن لتطوير قدراتهن وإمكاناتهن.

المراجـع

أولًا- المراجع العربية:

إبراهيم، حبيب (2003)، الإبداع المهني لدى الاختصاصي الاجتماعي. دراسة مطبقة على الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي الطبي، رعاية الشباب، الفيوم، كلية دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، إبريل، الجزء الأول، القاهرة.

أبو الحسن، عبد الموجود (2005)، إدراك الاختصاصيين الاجتماعيين لنظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية مع تصور لبرنامج تدريبي، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.

أبو النصر، مدحت (2008)، أساسيات إدارة الجودة الشاملة TOM، القاهرة دار الفجر للنشر والتوزيع.

- أبو النصر، مدحت (2009)، فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

أحمد، تومادر (2001)، المهارات المهنية للاختصاصي الاجتماعي المنظم في أجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان، بحث منشور في المؤتمر السنوي الحادي عشر، العولمة والخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، الفيوم.

أحمد، نجوى (1997)، دراسة استطلاعية لطبيعة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمدن الجامعية بأسوان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، الفيوم.

إدريس، ثابت (2001)، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، القاهرة.

بدوي، أحمد (1986)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.

البريثين، عبد العزيز (2010)، مقالات في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع.

البريدي، أحمد (2005)، محددات مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب الجامعي من منظور طريقة تنظيم المجتمع في نطاق مخل الممارسة العامة بحث منشور في المؤتمر العلمي الثامن عشر، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.

البعلبكي، منير (1986)، المورد، قاموس "إنجليزي- عربي"، بيروت، مكتبة لبنان.

بن سعيد، خالد (1997)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، الرياض، جامعة الملك سعود.
تيوباسي، توني (2003)، التدريب على جودة الخدمة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
جودة، محفوظ (2008)، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، الأردن، دار وائل للنشر.
حبيب، جمال (1997)، العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للاختصاصيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، دراسة تجريبية على الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بمجال الدفاع الاجتماعي، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثاني، إبريل، القاهرة.
حبيب، جمال، حنا، مريم (2011)، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
حمزة، أحمد (2004)، محددات الرضا الوظيفي للاختصاصي الاجتماعي في ضوء بعض المتغيرات المهنية والاجتماعية، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
حمود خضير (2007)، إدارة الجودة الشاملة، الأردن، دار المسيرة.
الدرادكة، مأمون (2006)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان، دار، صفاء للنشر والتوزيع.
الرازي، محمد (1972)، مختار الصحاح، بيروت، دار الفرقان.
رشوان، أحمد (2006)، العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وجودة الأداء المهني للمنظم الاجتماعي بالجمعيات الاهلية، بحث منشور، المؤتمر العلمي التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
رشوان، حسن (2003)، الأسرة والمجتمع، دارسة علم اجتماع الأسرة، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.
سرحان، نظيمة (2006)، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
سعيد، يسري (2002)، تصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لمواجهة معوقات مشاركة الشباب الجامعي في الأنشطة الطلابية، بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الثالث عشر، الجزء الأول، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.
السلمي، علي (د. ت)، السلوك الإنساني في منظمات الأعمال، القاهرة، دار غريب.
سليمان، حسين، (2005)، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر التوزيع.
شحاتة، فوزي (2006)، تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل عنها، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد العشري- أبريل- الجزء الثالث – كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.

شومان، عبد الناصف (2004)، دراسة تقويمية لبرنامج تحسين الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
الصانع، محمد (2003)، دور برامج التوجيه والإرشاد الطلابي في علاج مشكلة التأخر الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
الصيرفي، محمد (2003)، الإدارة الزائدة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
الصيرفي، محمد (2008)، إدارة الجودة الشاملة TOM، الإسكندرية، حورس الدولية.
الطائي، رعد، قدادة، عيسى (2008)، إدارة الجودة الشاملة، اليازوري، عمان.
الظاهر، ظاهر، الشاماني، محمد (2011)، التوجيه والإرشاد الأكاديمي في كلية الشريعة بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة بين الواقع والمأمول، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التوجيه والإرشاد بين الواقع ورؤى وتطلعات القائمين عليه الذي تنظمه عمادة شؤون الطلبة بجامعة البحرين، جامعة البحرين، مملكة البحرين.
عبد التواب، ناصر (2000)، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، جامعة حلوان، القاهرة.
عبد التواب، ناصر (2002)، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
عبد التواب، ناصر (2004)، جودة الخدمات اجتماعية المقدمة من الاختصاصيين الاجتماعيين في إطار عملية التثقيف الصحي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
عبد الجواد، هاني (2004) متطلبات تفصيل ثقافة الجودة الشاملة بين قيادات التعليم الأساسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، كلية التربية، القاهرة.
عبد الحميد، يوسف (2003)، العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، دراسة مطبقة على المدن الجامعية بفرع جامعة القاهرة بالفيوم، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر: عالمية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة الجزء الأول، بكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
عبد الرزاق، أحمد (2004)، الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين المؤتمر العلمي السابع عشر، المجلد الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
عبد المجيد، هنا (2007)، متطلبات تطوير الأداء المهني للاختصاصيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث والعشرين، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،

القاهرة.
عبودي، زيد (2006)، إدارة الجودة الشاملة، الأردن، كنوز المعرفة.
العزاوي، محمد (2005)، إدارة الجودة الشاملة، عمان اليازوري.
عطية، محسن (2008)، الجودة الشاملة والمنهج، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع.
عقيلي، عمرو (2009)، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، الأردن، دار وائل للنشر.
علوان، قاسم (2009)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001: zooo، الأردن، دار الثقافة.
عليان، ربحي، غنيم، عثمان (2004)، أساليب البحث العلمي، عمان، دار ضياء للطباعة والنشر.
عمادة شؤون الطالبات (1431)، دليل التوجيه والإرشاد الطلابي، الرياض، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.
عودة، عبد الله (2006)، إسهامات طريقة تنظيم المجتمع في تحسين الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين مع الأطفال المعاقين سمعيًا، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الحادي والعشرون، أكتوبر، الجزء الرابع، القاهرة.
غرابية، فيصل (2004)، الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي المعاصر، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
فرماوي، مصطفى (2001)، جودة المنظم الاجتماعي، دراسة مطبقة على عينة من الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في بعض مجالات ممارسة تنظيم المجتمع بمحافظة القاهرة، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
الفضل، مؤيد، الطائي، يوسف (2004)، إدارة الجودة الشاملة في المستهلك إلى المستهلك (منهج كمي)، الأردن، الوراق.
فهمي، محمد (1998)، أسس الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
فهمي، محمد (2007)، الخدمة الاجتماعية، التطور، الطرق، المجالات، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
المشعني، أحمد (2001)، خدمات الإرشادي النفسي والتوجيه الدراسي والمهني في المرحلتين الثانوية والجامعية في محافظة ظفار في سلطة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القديس يوسف، معهد الآداب، الشرفية، بيروت.
المشهداني، سكرين، الغزاري، مثال (2009)، تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان) كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم، بحث منشورات مجلة كلية التربية، جامعة الإسكندرية، المجلد التاسع عشر (العدد (3))، الإسكندرية.

مصطفى، أحمد (2006)، إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000، مصر، جامعة بنها.
المعايطة، خليل وآخرون (2000)، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، الأردن، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
منصور، أياد (2008)، إدارة خدمة العملاء، الأردن، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
نادية، محمد (2001)، معوقات تخطيط خدمات رعاية طلاب الجامعات، دراسة مطبقة على الإدارة العامة لرعاية الشباب بجامعة حلوان، بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
النعيمي، محمد وآخرون (2009)، إدارة الجودة المعاصرة، الأردن، اليازوري.
هاشم، مرعي (2005)، متطلبات تطوير الأداء المهني للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بجمعيات تنمية المجتمع، المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، الفيوم.
وزارة التربية بالكويت (1991)، مقياس مقنن لأداء الاختصاصيين الاجتماعيين في المجال المدرسي "دراسة مطبقة بإدارة الخدمة الاجتماعية، القاهرة، بحث منشور بالمؤتمر الخامس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.

ثانيًا- المراجع الأجنبية:

Binny, w (2005), " effective teaching in universities ", international of learning, vol, (12).
Chism Selber, Shirley (1997) Measuring customer perceptions of service quality in Human services (customer satisfation, Total Ouality management, PHD, University, Texas. Avstin.
Coushed, Veranica (2002) management in social work British library.
Edward A suchman (1987), Evaluation Reserch, New York Russel sage Fundationg.
Gardenia Harris and John Poertner (1998) measurement of client satis faction, school of social work urbana, Illinois, University of Illinois.
Manuael Enrigue, Medina Tornera (1996) evaluation of the quality of Assistance in social services in intervention psico social, Spian, Vol. 5 No. 14.
Robert Barken (1982) The social work Dictionary U. S. A, N. A. S. W.
Rosalie pocket (2006), learning from each ather: the social work rale as an integrated part of the hosp ital disaster response sydney: social work in hospital car us.haeorth press, vol, 43.

Timothy Williams (2005), jessiamschutt: measuring family planning serice quality through client satisfaction exit interviews, journal family planning vol. 26. n, 2,

Suzy Corft Peter Beresford (2001), Services Users perspectives, in martin Davies: The Bleak well companion to social work, U. S. A, Bleak well publishing inc.

Yee, Danna, L, Estimsting (1990) Quality in case management causality Assurance care management. PHD.

Professional Performance Quality for the Social Specialist in Higher Education Institutions according to Customer satisfaction

Dr. Haifa Abdul- Rahman Saleh Shalhoub
Social Service Faculty - University of Princess Noura Abdul- Rahman
Riyadh - Kingdom of Saudi Arabia

Abstract

The present study aims to identify the quality of the professional performance of a social specialist in the higher education institutions according to customer satisfaction. Participants in the study included undergraduate students majoring in social service and benefitting from the services of social specialist. These students were chosen because of their perception and awareness of the profession of social work, its principles, values, knowledge and social roles (preventive, handling and development), and they are thus become more able to determine the quality of the professional performance of a social specialist at the university. The study arrived at several conclusions, the most important of which are that the quality of the professional performance of social specialists in the higher education institutions is at an "average" level and some deficiencies exist in their professional performance, hence students are in constant need to acquire greater knowledge, skills and experience that refine their characters and enable hem to perform their responsibilities more efficiently. Thus, improving the quality of performance of the socialist professional at the University can meet customers' (student') satisfaction. The study also found that many of the participants had never dealt with the social specialist with a few seeking her help to solve academic problems only. Reluctance to deal with the social specialist is due to the lack of clarity about her role in the university, and her heavy involvement in administrative work.