جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

د. بدرية سليمان محمد العمرو

قسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

د. بدرية سليمان محمد العمرو

قسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وذلك بالتطبيق على الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في الجامعة من خلال تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية من حيث الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية وفي أدائها لأدوارها المهنية: (الوقائية والعلاجية والإنمائية) والوصول إلى مقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في الجامعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن جودة الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات مرتفعة من حيث التزامهن بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، واستخدامهن للمهارات في الأنشطة المهنية، كما توصلت الدراسة إلى أن الدور المهني للأخصائية الاجتماعية مرتفع وأبرز هذه الأدوار هي: الدور العلاجي، يليه الدور الإنمائي، ويليه الدور الوقائي، وقد أجمعت مفردات الدراسة على عدم موافقتهن على واحدة من ممارسات الدور الوقائي (عمل برامج ترفيهية في أثناء اليوم الدراسي)، وموافقتهن إلى حد ما على واحدة من ممارسات الدور الإنمائي (الاهتمام بالطالبات الموهوبات والمتفوقات)، وموافقتهن إلى حد ما على واحدة من ممارسات الدور العلاجي. (تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة).

المقدمة:

تعد الجامعة من أهم المؤسسات التي يعهد المجتمع إليها بمهمة رعاية أبنائه وتنشئتهم وإكسابهم القيم والاتجاهات البناءة إلى جانب إكسابهم المعارف والمهارات المختلفة، كما تعد المرحلة الجامعية من أهم المراحل التعليمية في حياة الطلاب؛ لما يمثله التعليم الجامعي من دور مهم في صياغة وبلورة الاتجاهات الإيجابية لدى الطلاب وتأكيد مشاعر الولاء والانتماء نحو المجتمع بوصفهم السواعد الفتية التي سوف تنهض بأعباء التنمية الشاملة ومشروعاتها في مختلف المراحل. (عبد الحميد، ٢٠٠٠م، ٣٧)؛ حيث إن للجامعة وظيفة تربوية مهمة تتعلق بصقل شخصية الطالب وتزويده بالمهارات والقدرات التي تمكنه من خوض غمار الحياة، وهذا عن طريق الاهتمام بالأنشطة الرياضية والثقافية والاجتماعية والعلمية وتنمية القدرات الإبداعية للشباب الجامعي. ويمثل التوجيه والإرشاد الطلابي في المرحلة الجامعية ركيزة أساسية للتعليم الجامعي؛ لأن الطالب يحتاج إلى من يوجهه ويرشده إلى التكيّف مع الحياة الجامعية الجديدة، فيضمن له جميع الخدمات والبرامج والأنشطة التنموية والوقائية والعلاجية التي يقدم من خلالها الدعم والمساندة النفسية والاجتماعية والمهنية المتخصصة؛ 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 والرضا عن نفسه وعن محيطه الاجتماعي، واستثمار طاقاته إلى أقصى درجة ممكنة بما يعود عليه وعلى مجتمعه بالنفع والفائدة. (عمادة شؤون الطالبات، ٢٠١١) ولبرامج التوجيه والإرشاد الطلابي أهمية كبيرة وتأثير مباشر وغير مباشر في علاج المشكلات الدراسية التي تواجه الطلاب. (الصانع، ٢٠٠٣م) والأخصائي

الاجتماعي هو المهني المسئول 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 من الحصول على متطلباته وتلبية حاجاته بمستوى عالٍ من الجودة. (البريثين، ٢٠١٠م)، ويقوم الأخصائي الاجتماعي بتقديم المساعدة وتوفير المعلومات اللازمة لحل المشكلات وتشجيع السلوك الفردي والاجتماعي وتحسين عملية تواصل التعليم والتركيز على المعارف ونموها مع زيادة القدرات المهارية الخاصة بما يمكنه من القيام بدوره في جميع مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية عامة، وفي المجال المدرسي خاصة.(Dowine,1978,124) وثمة أسباب متفق عليها تكمن وراء ضرورة الاهتمام بموضوع الجودة في الخدمات الاجتماعية تتمثل في الانفجار المعرفي في العلوم الاجتماعية الذي يُلزم الأخصائيين 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. (Manuael, Medina, 1996: 28).وفي هذا المجال استهدفت دراسة (Hardness,2000) الاهتمام بمعالجة القصور الذي يعتري الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال برنامج تدريبي هادف يقوم على أسس وإستراتيجيات الخدمة الاجتماعية، الأمر الذي يسهم في تدعيم أدائه. وأكدت دراسة (فرماوي، ٢٠٠١م) ارتباط مستوى جودة المنظم الاجتماعي بالعديد من المتغيرات وهي: الإعداد الأكاديمي، والرضا عن العمل، ومستوى الأداء المهني. واستهدفت دراسة (حنفي، ٢٠٠١م) التعرف

على الصعوبات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي في عمله مع جماعات النشاط المدرسي، وكانت أهم نتائجها وجود معوقات تؤثر على عمل الأخصائي الاجتماعي مع جماعات النشاط، منها معوقات مرتبطة بإعداده المهني، ومعوقات مرتبطة بالطلاب أنفسهم، وأخرى مرتبطة بإدارة المدرسة ونظرتها نحو ممارسة الأنشطة المدرسية وأخيراً مرتبطة بنظرة الأسرة للأنشطة. واهتمت دراسة (محمد، ٢٠٠١م) بالمعوقات التي تواجه تخطيط خدمات رعاية طلاب جامعة حلوان. وأوضحت نتائج الدراسة عدم كفاية الإعداد العلمي والمهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في رعاية الشباب، وعدم تنمية وتطوير معارفهم وخبراتهم. كما اهتمت دراسة (أحمد، ٢٠٠١م) بالتعرف على واقع المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي في أجهزة رعاية الشباب، وقد أوضحت النتائج ضعف مهارة الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من وجهة نظر الطلاب، وعدم فاعلية أجهزة رعاية الشباب في الاستجابة لإشباع احتياجات الطلاب من وجهة نظر كلٍّ من الأخصائيين الاجتماعيين والطلاب، مع وجود ضعف في مهارات العمل الاجتماعي. أما دراسة (عبد التواب، ٢٠٠٢م) عن الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجال رعاية الشباب، فقد أكدت وجود علاقة ارتباطية بين السمات الشخصية المهنية للأخصائيين وإدراكهم للاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني. كما أكدت دراسة (coushd,2002) أن القصور الذي يواجه الأخصائيين الاجتماعيين يعود أساسًا إلى عدم الإلمام بالنواحي الإدارية والمعرفية وضعف الدافعية من جانب الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في المنظمات، وأوصت بضرورة معالجة نواحي القصور والأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في إطار التركيز على تطوير هذا الأداء بالشكل المتوقع. وأوضحت دراسة (عويس، ٢٠٠٢م) أهمية

تنمية الجوانب المعرفية والمهارية للأخصائيين الاجتماعيين حتى يكون لديهم من القدرات مايمكنهم من فهم احتياجات ومشكلات الشباب والتأثير الإيجابي الفعال معهم، وتقديم خدمات الرعاية لهم بدرجة عالية وفق متطلبات هذا العصر واحتياجاته. كما أكدت دراسة (زغلول، ٢٠٠٢م) أهمية إنماء الجوانب المعرفية والمهارية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بكليات الجامعة بسبب عدم كفاية الإعداد العلمي والمهني، وأنه ينقصهم التجديد في الجوانب المعرفية والمهارية الخاصة بتقديم خدمات الإرشاد، ما يؤثر على مستوى الخدمة المقدمة. وقد اهتمت دراسة (عبد الحميد، ٢٠٠٣م) باختبار برنامج تدريبي يهدف إلى تحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، وأوضحت نتائجها حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية إلى دورات تدريبية لتزويدهم بالمعارف والمعلومات والحقائق والنظريات المتطورة. وأشارت دراسة (Charron,2004) إلى أن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في حاجة إلى تحسين وتطوير مستمر من خلال تطوير الأداء الفعلي مع تقديم كافة الخدمات والدعم المطلوب. وقد أكدت دراسة (فهمي، ٢٠٠٤م) أن أهم المتطلبات المهارية للعاملين مع الشباب مهارة التأثير في الآخرين التي تعد من المهارات الأساسية في الحوار مع الشباب والمهارة في دعم قيم العمل الاجتماعي لديهم ومهارة تحسين الأداء. وبينت دراسة (شومان، ٢٠٠٤م) أن للتدريب تأثيرًا إيجابيًّا على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من خلال إمداده بالمعارف المتصلة بالنماذج الحديثة والمهارات المختلفة. كما أوضحت دراسة (Robin,2005) أن الجدارات الوظيفية التي تتمثل في مزيج من المعارف والمهارات والقيم والقدرات والسلوكيات، سواء أكانت للموظفين أم للمديرين هي التي تحدد مدى فاعلية وكفاءة الأداء المهني للأدوار والعمليات الوظيفية، وأوضحت دراسة (إبراهيم، ٢٠٠٥م) أن من

أهم الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين الحاجة إلى برامج لتنمية المعرفة بالجودة الشاملة والحاجة إلى برامج تسهم في اكتشاف مواهب وقدرات الطلاب. وتوصلت دراسة (عبد المجيد، ٢٠٠٧م) إلى ضرورة تطوير المنظمات المعرفية اللازمة لتطوير الأداء المهني والخاصة بإعداد الأخصائيين الاجتماعيين لأداء دورهم بكفاءة، وأن عدم اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات الأساسية ذات العلاقة والممارسة المهنية، وعدم تحلّيهم بالقيم المهنية والأخلاقية أثناء الممارسة المهنية لدورهم يؤدي إلى قصور في أداء دورهم المهني. أما دراسة (Schuuman,2008) فهدفت إلى التعرف على السمات والخصائص الفردية والقدرات الشخصية لدى الأخصائي الاجتماعي التي تؤدي إلى حدوث نمو وتطور مهني مستمر، وأشارت نتائجها إلى أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين النمو والتطور المهني للخدمة الاجتماعية وبين الجوانب المعرفية والمعلوماتية لدى الأخصائي الاجتماعي. أما دراسة Fleit, (2008) فهدفت إلى التعرف على تأثير البنية التنظيمية على الهوية المهنية وعلى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، وأشارت نتائجها إلى أن وضوح دور الأخصائي الاجتماعي يؤثر إيجابياً على قدرة الممارس على العمل مع العملاء، كما أكدت ضرورة إعادة النظر في المقررات والمناهج الدراسية الموجهة لتعليم الخدمة الاجتماعية بما يتناسب مع المتغيرات المجتمعية المحيطة. وأشارت دراسة (القرني، ٢٠٠٩م) إلى أن إدراك ممارسي العمل الاجتماعي للقيم الأخلاقية التي تضمنها الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية أقل من المتوسط، وهذا انعكس على مدى الالتزام بالتطبيق في مجالات الممارسة المهنية. كما توصلت دراسة (الشلهوب، ٢٠١١م) إلى أن جودة الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات في مؤسسات التعليم العالي متوسطة، كما أن هناك قصورًا في بعض جوانب الأداء، إضافة إلى حاجتهن المستمرة لاكتساب

المزيد من المعارف والمهارات والخبرات التي تصقل شخصياتهن وتجعلهن أكثر قدرة على أداء المسؤوليات، ما يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء بدرجة عالية. في حين أكدت دراسة (إبراهيم، ٢٠١١م) أهمية توفير البرامج التدريبية اللازمة لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، والتركيز على عملية الإعداد المهني الجيد لدعم أدوارهم أثناء الممارسة المهنية.

مشكلة الدراسة

يحظى موضوع الأداء المهني باهتمام كبير من جميع المتخصصين في الخدمة الاجتماعية؛ سعيًا إلى مواكبة تلك التغيرات وتبعاتها، فالمكانة المجتمعية للخدمة الاجتماعية تتناسب طرديًّا مع درجة فعالية الممارسة المهنية بالمؤسسات المجتمعية، ودرجة الفعالية هذه تتناسب طرديًّا مع ما لدى الأخصائي الاجتماعي من معرفة ومهارة، ودرجة الالتزام بقيم وأخلاقيات المهنة، وأداء الأدوار المهنية المختلفة (عبد التواب، ٢٠٠٠م، ٣٦٠). وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى الأخذ بأساليب التحديث، وذلك للوصول إلى الجودة العالية في نوعية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، من خلال معايير موحدة لقياس الأداء المهني لهم، وفي الوقت نفسه يتخذ الأخصائيون الاجتماعيون من خلال أداء أدوارهم المهنية دعامة أساسية في زيادة قدرة الطلاب على القيام بوظائفهم الاجتماعية معتمدين في ذلك على توفير مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تهتم بعلاقاتهم وتفاعلاتهم وإحداث تغيير يستهدف تعليم وتنمية الطلاب وتدريبهم. (منقريوس، ٢٠٠٣م، ١٣). وبناءً على نتائج الدراسات السابقة وأهمية الدور الذي يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون، فمن الأهمية بمكان التركيز على ضرورة النهوض بمستوى هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين في مختلف مجالات الممارسة، وخاصة في مجال التعليم العالي؛ لذا تسعى الدراسة الحالية إلى تحديد مدى جودة الأداء المهني

للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بهدف الوصول إلى مجموعة من المقترحات التي قد تسهم في تحسين وتطوير أدائهن. وذلك بالتطبيق على الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في الجامعة من خلال تحديد مستوى الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية من حيث التزامها بقيم ومبادئ الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية وفي أدائها لأدوارها المهنية والتوصل إلى مقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية، وفي ضوء ما تقدم تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟

أهداف الدراسة:

١- تحديد مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية. ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:

- تحديد مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم الخدمة الاجتماعية.
- تحديد مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بمبادئ الخدمة الاجتماعية.
- تحديد مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بمعارف الخدمة الاجتماعية.
- تحديد مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية.
- تحديد الدور المهني الوقائي الممارس للأخصائية الاجتماعية.
- تحديد الدور المهني العلاجي الممارس للأخصائية الاجتماعية.
- تحديد الدور المهني الإنمائي الممارس للأخصائية الاجتماعية.

٢- التوصل إلى مقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

تساؤلات الدراسة:

١- ما مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في الجامعة؟ ويتفرع منه التساؤلات التالية:

- ما مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم الخدمة الاجتماعية؟
- ما مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بمبادئ الخدمة الاجتماعية؟
- ما مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بمعارف الخدمة الاجتماعية؟
- ما مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية؟
- ما الدور المهني الوقائي الممارس للأخصائية الاجتماعية؟
- ما الدور المهني العلاجي الممارس للأخصائية الاجتماعية؟
- ما الدور المهني الإنمائي الممارس للأخصائية الاجتماعية؟

٢- ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقًا لمتغيرات مفردات الدراسة الشخصية والوظيفية؟

٣- ما المقترحات لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن؟

أهمية الدراسة:

١- تسليط الضوء على موضوع الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي والتحديد الدقيق للأدوار التي يقوم بها والتي قد تسهم في تحسين مستوى هذا الأداء للوصول بالعملية التربوية إلى أقصى قدر ممكن من تحقيق أهدافها وأهداف المجتمع.

٢- أهمية دراسة موضوع جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في الوقت الحالي؛ إذ يفتقر الفكر التربوي المعاصر لمثل هذه الدراسات

والبحوث في الوقت الذي يناشد فيه العديد من المهتمين بمجال التربية والخدمة الاجتماعية بإجراء المزيد منها.

٣- أغلب نتائج الدراسات السابقة أكدت وجود قصور في الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، وجودة هذا الأداء في بعض مجالات الممارسة المهنية، ما جعل الموضوع يحظى بأهمية بالغة لدى القائمين على مهنة الخدمة الاجتماعية.

أدبيات الدراسة:

أولاً: الجودة:

الجودة في اللغة من الجود، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة أي صار جيداً (ابن منظور، ١٩٨٤م، ٧٢).

وعرفها قاموس وبستر بأنها درجة التميز في شيء ما (Webster,1987;1161) ويعرّف قاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها " درجة أو مستوى من التميّز" (النعيمي، ٢٠٠٩م). أما معهد المقاييس القومي الأمريكي والجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية (ASQC "ANSI") فقد عرفا الجودة بأنها: مجموعة الصفات والخصائص التي يمتاز بها المنتج أو الخدمة، والتي تجعله يفي بالاحتياجات المطلوبة. (الطائي، قدادة، ٢٠٠٨م، ٣٠). وعُرّفت الجودة أيضاً بأنها عملية منظمة مستمرة لسد الفجوة بين الأداء الحالي والنتائج المرغوب فيها من المستفيد والمستهلك. (عطية، ٢٠٠٨م، ٢١). والجودة كمفهوم معاصر يعني مدى ما يكون الأداء متميزاً، ووصفت الجودة بأنها إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات تحظى برضا العملاء، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم، ويشير بعض الباحثين إلى أن الجودة قد يتسع مداها لتشمل جميع النشاطات داخل المؤسسة إلى جانب جودة الخدمة، ومنها جودة الأهداف، وجودة الإدارة والتشغيل، وجودة

الاتصالات، وجودة العاملين، وجودة الأداء. (محمود وآخرون، ٢٠٠٩م، ٥) كما يمكن تحليل مفهوم الجودة في ضوء متطلبات الكفاءة والفعالية، فالكفاءة تعني الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة من أجل الحصول على نواتج جيدة، والفعالية تعني تحقيق الأهداف بأفضل كفاءة. (عليمات، ٢٠٠٤م، ١٦)، كما وضع د. ماهر أبو المعاطي مفهوماً تخصصيًّا للجودة في الخدمة الاجتماعية، حيث يعرف جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بأنها إستراتيجية عامة لتطوير تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية تتضمن آليات الدقة في اختيار الطلاب المتقدمين لدراسة الخدمة الاجتماعية وحسن إعداد البرامج التعليمية والتدريبية مع ضمان جودة مكونات تنفيذها وتقويمها بهدف تحسين جودة الأخصائي الاجتماعي وزيادة إنتاجيته في مؤسسات الممارسة المهنية بما يحقق الكفاءة والفعالية المطلوبة للممارسة بصفة مستمرة في إطار التعامل بين تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها من ناحية، والرضا الكامل للعملاء المستفيدين من ناحية أخرى وافتخار الأخصائيين واعتزازهم بعملهم ومستوى الخدمة التي يقدمونها من ناحية ثالثة كأساس لتدعيم المهنة ورفع مكانتها في المجتمع. (أبو المعاطي، ٢٠٠٤م، ٣٤١٣).

ثانياً: الأداء المهني :

يشير المعنى اللغوي للأداء إلى التأدية أي القيام بالشيء أو العمل كما يجب (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٦م) كما يعرف بأنه القدرة على القيام بعمل ما، خاصة إذا كان يتطلب مهارة معينة (Longman,2005,447) وهو قدرة الأخصائي الاجتماعي على القيام بمسئولياته الوظيفية طبقًا لمدى كفاءته وملاءمة الظروف والعوامل التي تؤثر في البيئة المحيطة به. (رشوان، ٢٠٠٣م). ووفقًا لقاموس الخدمة الاجتماعية ينظر إلى الأداء على أنه إنتاجية وفاعلية الخدمة التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي وكفايتها ونوعها للقيام بمتطلبات

الوظيفة. (Barker, 1982. 236). ويعني أيضًا قدرة وسلوك مهني للأخصائي الاجتماعي طبقًا لمحددات وظيفية ومهنية معينة تتحدد وفقًا للمجال الذي يعمل به الأخصائي الاجتماعي، وتتحدد درجة هذا الأداء في ضوء الكفاءة التي يتمتع بها. (إبراهيم، ٢٠٠٣م). وتقوم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية على استخدام قاعدة من المعارف الانتقائية والقيم المهنية والمبادئ ومجموعة من المهارات لتحقيق التغيير مع أيّ من المستويات، وذلك من خلال عمليات أساسية تتطلب مجموعة من الأدوار المهنية. (سليمان، ٢٠٠٥م).

أبعاد وعناصر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية (القيم والمعارف والمبادئ والمهارات):

أ- **القيم:** هي قواعد عامة تحدد وتوجه السلوك المناسب في المواقف المختلفة، وتمثل شيئًا مثاليًّا يلتزم به الممارسون، كما تتمثل في الأشياء أو السلوك الذي يعبر عن القيمة بمعنى رمزي. والقيم توضح الطرق والأساليب التي يجب أن يسلكها الأخصائي لتحقيق أهدافه، وتتمثل القيم الأساسية في الاعتراف بكرامة الفرد وقيمته كإنسان، وقدرة الإنسان على النمو، وحق الفرد في التعبير عن آرائه، وحقه في الإسهام في شئون 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، ٢٠٠٥م) بأهمية وضع ميثاق يحدد أخلاقيات وقيم العمل المهني للأخصائيين الاجتماعيين داخل رعاية الشباب الجامعي.

ب- **المعارف:** هي ألوان المعرفة النظرية التي تبنى 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 والعلوم السياسية والاقتصادية. (فهمي، ٢٠٠٧م، ٤٤٣).

ج- **المبادئ:** تقوم الخدمة الاجتماعية على مجموعة مبادئ إنسانية، ويرجع ذلك إلى أن طبيعة عملية المساعدة هي عمل إنساني في الأساس. والمبادئ 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، ٢٠٠٠م).

د- **المهارة:** ويقصد بالمهارة قدرة الأخصائي الاجتماعي على استخدام النظريات والمبادئ العلمية والمهنية في مجالات الممارسة المهنية لتحقيق عملية المساعدة في حدود الإمكانات والأهداف المتاحة في المجتمع (علي، ٢٠٠٩م). ويشير **مفهوم الدور المهني** Professional Role إلى مجموعة المسئوليات المهنية التي يجب أن يقوم بها الأخصائي الاجتماعي في أثناء عمله، على أن يلتزم بمبادئ المهنة عند قيامه بذلك، وتقاس كفاءة وفعالية الأخصائي الاجتماعي في ممارسة هذا الدور كلما ضاقت الفجوة بين دوره الفعلي والدور المتوقع منه.

ويمكن التعرف على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من خلال معايير مختلفة للأداء وهي : معايير نواتج الأداء وتشمل (كمية الأداء ، جودة الأداء) معايير سلوك الأداء وتشمل(معالجة شكاوى العملاء ، إدارة الاجتماعات ، كتابة التقارير ، المواظبة على العمل ، التعاون مع الزملاء ،

قيادة المرؤوسين)، معايير صفات شخصية وتشمل(المبادأة ، الانتباه ، الدافعية العالية ، الاتزان الانفعالي)(سيد، عبدالموجود ، ٢٠٠٣، ٢١٦)

هذا ويمارس الأخصائي 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، ٢٠٠٩م). ويقوم الأخصائي الاجتماعي بالأدوار الآتية:

١- **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 وقائيًّا 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.

٢- **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 والمهني والنفسي والاجتماعي للأفراد؛ ليتاح لهم استثمار قدراتهم واستخدام طاقاتهم إلى أقصى قدر ممكن.

٣- **الدور الإنمائي:** يتجاوز الدور الإنمائي في أهميته كلًّا 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، ٢٠٠٦م)، ويمارس الأخصائي الاجتماعي أدوارًا عديدة ومتنوعة يختار المناسب منها طبقًا للموقف الذي أمامه، وللمشكلة التي يتعامل معها، ولنوع العملاء، وقد حاول تشارلز زاسترو Charles Zastrow رصد أهم هذه الأدوار الممكنة في حلقة الوصل بين المؤسسة والعملاء: المدافِع – الوسيط المنشِّط – المفاوِض – الباحث – المحلل والمقوّم – الميسّر – المتحدث للجمهور. (أبو النصر، ٢٠٠٩م)، وهذه الأدوار يمكن أن يمارسها الأخصائي الاجتماعي من خلال تأديته لدوره المهني؛ سواء الوقائي أو الإنمائي أو العلاجي.

مفاهيم الدراسة

يقصد **بالجودة** في هذه الدراسة: أداء الأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن لعملها بدقة وإتقان وبطريقة صحيحة، بما يمكّن الطالبةَ الجامعية من الحصول على متطلباتها واحتياجاتها للخدمات الاجتماعية. ويقصد **بالأداء المهني** في هذه الدراسة: هو قدرة الأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن على القيام بمسئولياتها 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: قدرة الأخصائية الاجتماعية على أداء عملها والقيام بمسئولياتها المهنية بدقة وإتقان وبطريقة صحيحة، بما يمكّن (الطالبة الجامعية) من الحصول على متطلباتها واحتياجاتها للخدمات الاجتماعية، وذلك من خلال ما يلي: التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية واستخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية وممارستها للدور المهني للخدمة الاجتماعية. (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية؛ حيث تستهدف التعرف على جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، والتوصل إلى مقترحات لتحسين الأداء.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها والمنهج الوصفي التحليلي لا يتوقف فقط على وصف الظاهرة المدروسة، بل يتعدى ذلك إلى محاولة الكشف عن العلاقة بين الظاهرة المدروسة والمتغيرات التي تؤثر فيها.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في مكاتب التوجيه والإرشاد الطلابي في جميع كليات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن البالغ عددهن (٧٧) أخصائية خلال فترة إجراء

الدراسة من الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ١٤٣٦/١٤٣٧هـ ونسبة لمحدودية مجتمع الدراسة اتبعت الباحثة أسلوب الحصر الشامل، حيث تم تطبيق هذه الدراسة على جميع أفراد المجتمع الأصلي إلا أنه نتيجة لتمتع بعض الأخصائيات بإجازات وطول الإجراءات من قبل إدارة الجامعة وصعوبة التواصل مع بعضهن وضياع بعض الاستمارات حصلت الباحثة على (٥٧) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

أداة الدراسة:

تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وقد تم تصميمها بالاستفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة المشابهة وبعد تصميمها تم اتباع الخطوات التالية للتحقق من صلاحيتها للتطبيق الميداني.

صدق أداة الدراسة:

أ- الصدق الظاهري للأداة:

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على مجموعة من المحكمين، وفي ضوء آرائهم تم إعداد أداة هذه الدراسة بصورتها النهائية.

ب – صدق الاتساق الداخلي للأداة:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول التالية.

الجدول رقم (١) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٥٨٢❖❖	٧	٠,٨٣٩❖❖
٢	٠,٨٨٢❖❖	٨	٠,٧٦٤❖❖
٣	٠,٨٣٩❖❖	٩	٠,٩٢٨❖❖
٤	٠,٨٩٢❖❖	١٠	٠,٨٥٧❖❖
٥	٠,٩٢٨❖❖	١١	٠,٩٠٩❖❖
٦	٠,٧٣٣❖❖	١٢	٠,٩٢٨❖❖

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

الجدول رقم (٢) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٥٦٧❖❖	٨	٠,٨٦٦❖❖
٢	٠,٨٩٧❖❖	٩	٠,٧٨٧❖❖
٣	٠,٩٤١❖❖	١٠	٠,٩٤١❖❖
٤	٠,٩٣٨❖❖	١١	٠,٩٢٤❖❖
٥	٠,٨٥٩❖❖	١٢	٠,٧١٩❖❖
٦	٠,٨٩٢❖❖	١٣	٠,٨٢٨❖❖
٧	٠,٧٨٧❖❖	-	-

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

الجدول رقم (٣) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٩١٩❖❖	٥	٠,٧٨٨❖❖
٢	٠,٨٩٢❖❖	٦	٠,٧٥٢❖❖
٣	٠,٩١٤❖❖	٧	٠,٨٣١❖❖
٤	-	-	-

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

الجدول رقم (٤) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٦٢٥❖❖	٤	٠,٨٦٢❖❖
٢	٠,٨٩٤❖❖	٥	٠,٩٢٩❖❖
٣	٠,٨٥٧❖❖	٦	٠,٨٧٠❖❖

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

الجدول رقم (٥) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الخامس بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	٠,٩٣٢❖❖	٥	٠,٩٢٠❖❖
٢	٠,٩٣٨❖❖	٦	٠,٩٢٧❖❖
٣	٠,٩١٦❖❖	٧	٠,٩٣٠❖❖
٤	٠,٩٣٠❖❖	٨	٠,٩٤٤❖❖

❖❖ دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

يتضح من الجداول (١ – ٥) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائيًّا عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل، ما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

- **ثبات أداة الدراسة:** لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ) ((Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (٦) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (٦) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

محاور الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المحور
الالتزام بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	١٢	٠,٩٥٠٩
استخدام المهارات في الأنشطة المهنية	١٣	٠,٩٦٢٧
الدور الوقائي	٧	٠,٧٠٢١
الدور العلاجي	٦	٠,٩٠٥٨
الدور الإنمائي	٨	٠,٩٧٥٧
الثبات العام	٤٦	٠,٩٨٥٧

يتضح من الجدول رقم (٦) أن معامل الثبات العام عالٍ، حيث بلغ (٠,٩٨٥٧) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن 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 اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة تم حساب المدى (٣- ١=٢) ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٣/٢= ٠,٦٧) 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 يأتي: من ١,٠٠ إلى ١,٦٧ يمثل (لا) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه. ومن ١,٦٨ إلى ٢,٣٤ يمثل (إلى حد ما) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه. ومن ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠ يمثل (نعم) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه. وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

٢. المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) " Weighted Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة. مع العلم أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.

٣. المتوسط الحسابي " Mean " وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط ، متوسطات العبارات)، مع العلم أنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

٤. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيراتها ، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويُلحَظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيراتها ، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

٥. تم استخدام اختبار " ت: Independent Sample T-test " لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات مفردات الدراسة باختلاف متغيراتها التي تنقسم إلى فئتين.

٦. تم استخدام اختبار " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات مفردات الدراسة باختلاف متغيراتهن التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.

٧. تم استخدام اختبار شيفيه (Shceffe) لتوضح صالح الفروق التي بينها اختبار " تحليل التباين الأحادي ".

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها: أولًا: النتائج المتعلقة بوصف مفردات الدراسة:

جدول رقم (٧) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
بكالوريوس	٥٠	٨٧.٧
ماجستير	٧	١٢.٣
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٧) أن ما نسبته ٨٧,٧٪ مؤهلهن العلمي بكالوريوس. و١٢,٣٪ مؤهلهن العلمي ماجستير.

جدول رقم (٨) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير التخصص.

التخصص	التكرار	النسبة
خدمة اجتماعية	٤٦	٨٠.٧
علم نفس	٨	١٤.٠
علم اجتماع	٣	٥.٣
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٨) أن ما نسبته ٨٠,٧٪ تخصصهن خدمة اجتماعية. وأن ١٤,٠٪ تخصصهن علم نفس. ونسبة ٥,٣٪ تخصصهن علم اجتماع.

جدول رقم (٩) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من ٥ سنوات	٢٤	٤٢.١
من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	١٧.٥
من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٣١.٦
من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٨.٨
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٩) أن ما نسبته ٤٢,١٪ سنوات خبرتهن أقل من ٥ سنوات. وأن ٣١,٦٪ سنوات خبرتهن من ١١ إلى ١٥ سنة. ونسبة ١٧,٥٪ سنوات خبرتهن من ٦ إلى ١٠ سنوات، وأن ٨,٨٪ سنوات خبرتهن من ٢٠ سنة فأكثر.

جدول رقم (١٠) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير حضور دورات تدريبية

الحضور	التكرار	النسبة
نعم	٥٧	١٠٠,٠
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن جميع مفردات الدراسة البالغ عددهن (٥٧) حضرن دورات تدريبية بنسبة ١٠٠,٠٪.

جدول رقم (١١) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير عدد الدورات التدريبية

عدد الدورات التدريبية	التكرار	النسبة
من ١ - ٥ دورات	٢١	٣٦,٨
من ٦ - ١٠ دورات	١٨	٣١,٦
من ١١- ١٥ دورة	١٣	٢٢,٨
من ١٦ - ٢٠ دورة	٣	٥,٣
٢٥ دورة فأكثر	٢	٣,٥
المجموع	٥٧	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١١) أن ما نسبته ٣٦,٨٪ عدد الدورات التي التحقن بها من ١ — ٥ دورات، وأن ٣١,٦٪ عدد الدورات التي التحقن بها من ٦ — ١٠ دورات. ونسبة ٢٢,٨٪ عدد الدورات التي التحقن بها من ١١ — ١٥ دورة. ونسبة ٥,٣٪ عدد الدورات التي التحقن بها من ١٦ — ٢٠ دورة. ونسبة ٣,٥٪ عدد الدورات التي التحقن بها ٢٥ دورة فأكثر.

جدول رقم (١٢) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير مدى الاستفادة من الدورات التدريبية

الاستفادة	التكرار	النسبة
كبيرة	٢٥	٤٣,٩
متوسطة	٣٢	٥٦,١
المجموع	٥٧	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن ما نسبته ٥٦,١٪ استفدن بدرجة متوسطة من الدورات التدريبية. وأن ٤٣,٩٪ استفدن بدرجة كبيرة من الدورات التدريبية.

جدول رقم (١٣) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير موضوعات الدورات

الموضوع	التكرار	النسبة
إدارية	٣٣	٥٧,٩
حاسب آلي	٢٥	٤٣,٩
نفسية سلوكية	٣٣	٥٧,٩
تربوية وتعليمية	١٠	١٧,٥
مهارة اتصال	٤٩	٨٦,٠
موضوعات عامة	١١	١٩,٣

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن ما نسبته ٨٦,٠٪ موضوع دوراتهن مهارة اتصال، ونسبة ٥٧,٩٪ موضوع دوراتهن إدارية. ونسبة ٥٧,٩٪ موضوع دوراتهن نفسية وسلوكية. ونسبة ٤٣,٩٪ موضوع دوراتهن حاسب آلي. ونسبة ١٩,٣٪ موضوع دوراتهن موضوعات عامة. ونسبة ١٧,٥٪ موضوع دوراتهن تربوية وتعليمية.

جدول رقم (١٤) توزيع مفردات الدراسة وفق متغير نوع المشكلات التي تعاملتِ مع الطالبات من خلالها

	التكرار	النسبة
أكاديمية (دراسية)	٥٠	٨٧,٧
اجتماعية	٤٨	٨٤,٢
سلوكية	٤٢	٧٣,٧
صحية	٣٩	٦٨,٤
نفسية	٢٥	٤٣,٩
اقتصادية	٥٠	٨٧,٧

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن ما نسبته ٨٧,٧٪ تعاملن مع الطالبات من خلالها مشكلة أكاديمية (دراسية)، ونسبة ٨٧,٧٪ تعاملن مع الطالبات من خلالها مشكلة اقتصادية. ونسبة ٨٤,٢٪ تعاملن مع الطالبات من خلال مشكلة اجتماعية. ونسبة ٧٣,٧٪ تعاملن مع الطالبات من خلال مشكلة سلوكية، ونسبة ٦٨,٤٪ تعاملن مع الطالبات من خلال مشكلة صحية. ونسبة ٤٣,٩٪ تعاملن مع الطالبات من خلال مشكلة نفسية.

ثانيًا: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة: السؤال الرئيس الأول:

- " ما مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ؟"

للتعرف على مدى جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في الجامعة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على أبعاد جودة الأداء المهني، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٥) استجابات مفردات الدراسة على أبعاد جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية مرتبة تنازليًّا حسب متوسطات الموافقة

البعد		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		الترتيب
التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية		٢,٩٠	٠,٢٤٧		١
استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية		٢,٨٣	٠,٣٢٧		٢
الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي)	الوقائي	٢,٣٦	٠,٥٢٢	٣	٣
	العلاجي	٢,٦٥	٠,٤٣٠	١	
	الإنمائي	٢,٤٨	٠,٦٠٩	٢	
	الدور المهني	٢,٥٠	٠,٦١٤	-	
جودة الأداء المهني		٢,٧٤	٠,٥٤٢		-

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٤ من ٣) وأبرز ملامح جودة الأداء المهني لها تمثلت في التزامها بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٩٠ من ٣) يليه استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٣ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٠ من ٣) وأبرز هذه الأدوار تمثل في الدور العلاجي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٥ من ٣) يليه الدور الإنمائي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٨ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور الوقائي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٦ من ٣). وفيما يلي النتائج التفصيلية لملامح جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية: **السؤال الفرعي الأول:**

- **" ما مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية؟"**

للتعرف على مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى التزام الأخصائي الاجتماعي بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٦) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية مرتبة تنازليًّا حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار / النسبة	درجة الموافقة: نعم	إلى حدما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	التعامل مع الطالبات باحترام	ك	٥٦	١	-	٢,٩٨	٠,١٣٢	١
		٪	٩٨,٢	١,٨	-			
٦	الالتزام بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات.	ك	٥٥	٢	-	٢,٩٦	٠,١٨٦	٢
		٪	٩٦,٥	٣,٥	-			
٧	الالتزام بالعلاقة المهنية مع الطالبات	ك	٥٤	٣	-	٢,٩٥	٠,٢٢٥	٣
		٪	٩٤,٧	٥,٣	-			
٣	التحكم في الانفعالات عند التعامل مع الطالبات	ك	٥٤	٣	-	٢,٩٥	٠٢٢٥	٤
		٪	٩٤,٧	٥,٣	-			
٤	الالتزام بالعدالة في تقديم الخدمات للجميع.	ك	٥٣	٤	-	٢,٩٣	٠,٢٥٨	٥
		٪	٩٣,٠	٧,٠	-			
١٢	مساعدة الطالبات في اكتساب أساليب لمواجهة المشكلات	ك	٥٢	٥	-	٢,٩١	٠,٢٨٥	٦
		٪	٩١,٢	٨,٨	-			
٩	مساعدة الطالبات على معرفة وفهم مشكلاتهن	ك	٥٢	٥	-	٢,٩١	٠,٢٨٥	٧
		٪	٩١,٢	٨,٨	-			
٥	تقدير الفروق الفردية بين الطالبات	ك	٥٢	٥	-	٢,٩١	٠,٢٨٥	٨
		٪	٩١,٢	٨,٨	-			
١١	تمكن الأخصائية من المعلومات التي تقدمها للطالبات.	ك	٥١	٦	-	٢,٨٩	٠,٣١٠	٩
		٪	٨٩,٥	١٠,٥	-			
٢	وجود فهم وتقبل متبادل بين الأخصائية والطالبات	ك	٥٠	٧	-	٢,٨٨	٠,٣٣١	١٠
		٪	٨٧,٧	١٢,٣	-			
١٠	تعريف الطالبات بمصادر المساعدة المتاحة في الجامعة	ك	٤٦	١٠	١	٢,٧٩	٠,٤٥٣	١١
		٪	٨٠,٧	١٧,٥	١,٨			
٨	مطالبة القيادات بكل ما من شأنه تخفيف معاناة الطالبات	ك	٤١	١٥	١	٢,٧٠	٠,٤٩٩	١٢
		٪	٧١,٩	٢٦,٣	١,٨			
المتوسط العام						٢,٩٠	٠,٢٤٧	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية بمتوسط (٢,٩٠ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ومن هنا يتضح أن هناك تجانسًا في موافقة مفردات الدراسة على التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن ما بين (٢,٧٠ إلى ٢,٩٨) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي التي تشير إلى (نعم) على أداة الدراسة، حيث يتضح من النتائج أن مفردات الدراسة موافقات على اثني عشر من ملامح التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية وتم ترتيب أبرزها تنازليًّا حسب موافقة مفردات الدراسة عليها كالتالي:

١. العبارة رقم (١) وهي" التعامل مع الطالبات باحترام " بالمرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٨ من ٣)

٢. العبارة رقم (٦) وهي" الالتزام بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات " بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٦ من ٣)

٣. العبارة رقم (٧) وهي" الالتزام بالعلاقة المهنية مع الطالبات " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٩٥ من ٣).

٤. العبارة رقم (٣) وهي" التحكم في الانفعالات عند التعامل مع الطالبات " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٩٥ من ٣).

٥. العبارة رقم (٤) وهي" الالتزام بالعدالة في تقديم الخدمات للجميع " بالمرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٩٣ من ٣).

ومن هنا فإن أبرز ملامح التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية تتمثل في تعاملها مع الطالبات باحترام وحرصها على كسب ثقة الطالبات، ما يجعلها تحرص على معاملتهن باحترام والتزامها بمبدأ السرية والعلاقة المهنية، وهو أساس الدراسة العلمية والعلاج المطلوب للحالات، حيث إن الاحترام مهم لتكوين علاقة مهنية بين العميل والأخصائي الاجتماعي. (حبيب، حنا، ٢٠١١م). وكذلك دراسة كل من (عبد المجيد، ٢٠٠٧م) و(Rosalie.2006) أكدتا أهمية الالتزام بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات. ودراسة (فرماوي، ٢٠٠١م) أكدت أيضًا أن الممارسة المهنية تتوقف على المستوى المهاري للأخصائي الاجتماعي ومدى قدرته على تنفيذ وتطبيق المعارف والالتزام بالقيم. **السؤال الفرعي الثاني:**

- **"ما مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية؟".**

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

جدول رقم (١٧) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية مرتبة تنازليًّا حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار / النسبة	درجة الموافقة: نعم	إلى حد ما	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	الاستماع والإصغاء للطالبات بشكل جيد	ك	٥٦	١	-	٢.٩٨	٠.١٣٢	١
		٪	٩٨.٢	١.٨	-			
١٢	استخدام مفردات واضحة للطالبة	ك	٥٤	٣	-	٢.٩٥	٠.٢٢٥	٢
		٪	٩٤.٧	٥.٣	-			
١٣	مراعاة ظروف الطالبة عند تحديد طريقة الاتصال بها	ك	٥٢	٥	-	٢.٩١	٠.٢٨٥	٣
		٪	٩١.٢	٨.٨	-			
٥	تقدير انفعالات الطالبات خلال اللقاء بهن	ك	٥٢	٤	١	٢.٨٩	٠.٣٦٣	٤
		٪	٩١.٢	٧.٠	١.٨			
٦	مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء	ك	٥١	٥	١	٢.٨٨	٠.٣٨١	٥
		٪	٨٩.٥	٨.٨	١.٨			
٢	ملاحظة سلوكيات الطالبات الظاهرة والمستترة	ك	٤٩	٨	-	٢.٨٦	٠.٣٥٠	٦
		٪	٨٦.٠	١٤.٠	-			
١٠	إجراءات الاتصال (التواصل) بالأخصائية تحقق الرضا للطالبات.	ك	٤٩	٧	١	٢.٨٤	٠.٤١٤	٧
		٪	٨٦.٠	١٢.٣	١.٨			
٣	تعزيز ثقة الطالبة بنفسها وفي قدرتها على حل مشكلتها	ك	٤٩	٧	١	٢.٨٤	٠.٤١٤	٨
		٪	٨٦.٠	١٢.٣	.١			
٤	التفاعل مع الطالبات ومقابلتهن في كل وقت.	ك	٤٨	٨	١	٢.٨٢	٠.٤٢٨	٩
		٪	٨٤.٢	١٤.٠	١.٨			
١١	التواصل مع أعضاء هيئة التدريس	ك	٤٦	٩	٢	٢.٧٧	٠.٥٠١	١٠
		٪	٨٠.٧	١٥.٨	٣.٥			
٩	تكوين علاقات ناجحة مع الطالبات	ك	٤٠	١٧	-	٢.٧٠	٠.٤٦٢	١١
		٪	٧٠.٢	٢٩.٨	-			
٧	التفاوض والتوسط بين الأطراف المتنازعة	ك	٤٠	١٧	-	٢.٧٠	٠.٤٦٢	١٢
		٪	٧٠.٢	٢٩.٨	-			
٨	رؤية المواقف من نقطة اهتمام الآخرين	ك	٤٠	١٦	١	٢.٦٨	٠.٥٠٦	١٣
		٪	٧٠.٢	٢٨.١	١.٨			
المتوسط العام						٢.٨٣	٠.٣٢٧	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية بمتوسط (٢,٨٣ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ومن هنا يتضح أن هناك تجانسًا في موافقة مفردات الدراسة على استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن ما بين (٢,٦٨ إلى ٢,٩٨) وهي متوسطات تقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي التي تشير إلى (نعم) على أداة الدراسة، حيث يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ثلاثة عشر من استخداماتها للمهارات في الأنشطة المهنية، وتم ترتيب أبرزها تنازليًّا حسب موافقتهن كالتالي:

١. العبارة رقم (١) وهي" الاستماع والإصغاء للطالبات بشكل جيد " بالمرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٨ من ٣).

٢. العبارة رقم (١٢) وهي" استخدام مفردات واضحة للطالبة " بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢,٩٥ من ٣).

٣. العبارة رقم (١٣) " مراعاة ظروف الطالبة عند تحديد طريقة الاتصال بها " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٩١ من ٣).

٤. العبارة رقم (٥) وهي" تقدير انفعالات الطالبات خلال اللقاء بهن " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٨٩ من ٣).

٥. العبارة رقم (٦) مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء بالمرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٨٨ من ٣).

ومن هنا فإن أبرز استخدامات الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية تتمثل في الاستماع والإصغاء للطالبات بشكل جيد وحرصها

على التعرف على المشكلات التي تواجههن واحتياجاتهن والاهتمام بهن وتقديرهن، ما يؤدي إلى النمو الإيجابي للعلاقة المهنية، وهذا ما أكدته دراسة (البريري، ٢٠٠٥م) التي أشارت إلى أهمية فهم وإدراك الأخصائيين الاجتماعيين لمهارات الممارسة وتأثيرها الواضح على أنشطتهم وأفعالهم وتدخلهم المهني وتمكنهم من تقديم مستوى أداء أعلى وقدرة أكبر على تحسين هذا الأداء وتطويره باستمرار.

السؤال الفرعي الثالث:

- **" ما الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) في الجامعة"؟** للتعرف على الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على أبعاد الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٨) استجابات مفردات الدراسة على أبعاد الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) في مرتبة تنازليًّا حسب متوسطات الموافقة

البعد		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي)	الوقائي	٢,٣٦	٠,٥٢٢	٣
	العلاجي	٢,٦٥	٠,٤٣٠	١
	الإنمائي	٢,٤٨	٠,٦٠٩	٢
الدور المهني		**٢,٥٠**	**٠,٦١٤**	-

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) مرتفع بمتوسط

حسابي بلغ (٢,٥٠ من ٣) وأبرز هذه الأدوار تمثَّل في الدور العلاجي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٥ من ٣) يليه الدور الإنمائي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٨ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور الوقائي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٦ من ٣). وفيما يلي النتائج التفصيلية للأدوار المهنية الممارسة من قبل الأخصائية الاجتماعية. (الوقائي – العلاجي – الإنمائي):

ا/ مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي

للتعرف على مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائي الاجتماعي للدور الوقائي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (١٩) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي مرتبة تنازليًّا حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	نعم	الى حد ما	لا			
٤	تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات	ك	٣١	٢٠	٦	٣,٠٠	٠,٠٠٠	١
		٪	٥٤,٤	٣٥,١	١٠,٥			
٦	متابعة حالات الطالبات بعد الانتهاء من حل المشكلة.	ك	٤٠	١٦	١	٢,٧٢	٠,٤٥٣	٢
		٪	٧٠,٢	٢٨,١	١,٨			
٥	توعية الطالبات بحقوقهن وواجباتهن	ك	٤٣	١٢	٢	٢,٧٢	٠,٥٢٦	٣
		٪	٧٥,٤	٢١,١	٣,٥			
٣	تنظيم برامج وقائية لنشر الوعي بين الطالبات في أمور مختلفة	ك	٢٨	٢٧	٢	٢,٤٦	٠,٥٦٩	٤
		٪	٤٩,١	٤٧,٤	٣,٥			
١	التواجد في أماكن مختلفة من كليات	ك	٢٦	٢٨	٣	٢,٤٠	٠,٥٩٣	٥

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	نعم	الى حد ما	لا			
	الجامعة	٪	٤٥.٦	٤٩.١	٥.٣			
٢	الاجتماع مع الطالبات بصفة دورية لمساعدتهن	ك	١٧	٣١	٩	٢.١٤	٠.٦٦٧	٦
		٪	٢٩.٨	٥٤.٤	١٥.٨			
٧	عمل برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي	ك	١٢	١١	٣٤	١.٦١	٠.٨١٨	٧
		٪	٢١.١	١٩.٣	٥٩.٦			
المتوسط العام						٢.٣٦	٠.٥٢٢	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي بمتوسط (٢,٧٨ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ويتضح أن هناك تفاوتًا في موافقة مفردات الدراسة على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن ما بين (١,٦١ إلى ٣,٠٠) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الأولى والثالثة من فئات المقياس الثلاثي اللتين تشيران إلى (لا / نعم) على أداة الدراسة، حيث اتضح موافقتهن على خمس من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي تم ترتيب أبرزها تنازليًّا كالتالي:

١. العبارة رقم (٤) وهي" تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات " بالمرتبة الأولى بمتوسط (٣,٠٠ من ٣).

٢. العبارة رقم (٦) " متابعة حالات الطالبات بعد الانتهاء من حل المشكلة " بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢,٧٢ من ٣).

٣. العبارة رقم (٥) وهي" توعية الطالبات بحقوقهن وواجباتهن " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٧٢ من ٣).

٤. العبارة رقم (٣) وهي" تنظيم برامج وقائية لنشر الوعي بين الطالبات " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٤٦ من ٣).

٥. العبارة رقم (١) وهي" التواجد في أماكن مختلفة من كليات الجامعة " بالمرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٤٠ من ٣).

ويتضح من النتائج أن مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على واحدة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي تتمثل في العبارة رقم (٢) وهي" الاجتماع مع الطالبات بصفة دورية لمساعدتهن " بمتوسط (٢,١٤ من ٣) وغير موافقات على واحدة من تلك الممارسات للدور الوقائي وتتمثل في العبارة رقم (٧) وهي" عمل برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي " بمتوسط (١,٦١ من ٣)، ومن هنا فإن أبرز ممارسات الأخصائية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي للدور الوقائي تتمثل في تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات، حيث تحرص على توجيه الطالبات وإرشادهن، خاصة وأن هذا الجانب من المهام الرئيسة المنوطة بها، ما يجعلها تحرص على تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات. حيث إن الأخصائي الاجتماعي هو المهني المسؤول عن تقديم خدمات الإرشاد الطلابي من خلال ممارسته لدوره المهني والتزامه بالمبادئ والقيم والمعارف العلمية للمهنة، ويسهم مع غيره من المهنيين في تحقيق أهداف التوجيه والإرشاد الطلابي، وأداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكّن الطالب من الحصول على متطلباته وتلبية حاجاته بمستوى عالٍ من الجودة. (البريثين، ٢٠١٠م).

٢/ مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي

للتعرف على مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة

الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٢٠) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي مرتبة تنازليًّا حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	نعم	الى حدما	لا			
١	مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهن	ك	٥٥	٢	-	٢,٩٦	٠,١٨٦	١
		٪	٩٦,٥	٣,٥	-			
٦	مساعدة الطالبات اللاتي لديهن مشكلات دراسية	ك	٤٩	٥	٣	٢,٨١	٠,٥١٥	٢
		٪	٨٦,٠	٨,٨	٥,٣			
٥	دراسة حالات الطالبات المتغيبات والمؤجلات	ك	٤٥	١٠	٢	٢,٧٥	٠,٥١٠	٣
		٪	٧٨,٩	١٧,٥	٣,٥			
٢	مساعدة الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة	ك	٤٣	١٣	١	٢,٧٤	٠,٤٨٣	٤
		٪	٧٥,٤	٢٢,٨	١,٨			
٤	عمل جلسات إرشادية للطالبات	ك	٢٦	٢٨	٣	٢,٤٩	٠,٦٠١	٥
		٪	٥٤,٤	٤٠,٤	٥,٣			
٣	تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة	ك	١٨	٢٩	١٠	٢,١٤	٠,٦٩٣	٦
		٪	٣١,٦	٥٠,٩	١٧,٥			
المتوسط العام						٢,٦٥	٠,٤٣٠	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي بمتوسط (٢,٦٥ من ٣,٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢,٣٥ إلى ٣,٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ويتضح أن هناك تفاوتًا في موافقتهن على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن ما بين (٢,١٤ إلى ٢,٩٦) وهي

متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الثانية والثالثة من فئات المقياس الثلاثي اللتين تشيران إلى (إلى حد ما / نعم) على أداة الدراسة، حيث يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على خمس من ممارساتها للدور العلاجي تم ترتيبها تنازليًّا حسب موافقتهن كالتالي:

١. العبارة رقم (١) وهي" مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهن " بالمرتبة الأولى بمتوسط (٢,٩٦ من ٣).

٢. العبارة رقم (٦) وهي" مساعدة الطالبات اللاتي لديهن مشكلات دراسية " بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢,٨١ من ٣).

٣. العبارة رقم (٥) وهي" دراسة حالات الطالبات المتغيبات والمؤجلات " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٧٥ من ٣).

٤. العبارة رقم (٢) وهي" مساعدة الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة " بالمرتبة الرابعة بمتوسط (٢,٧٤ من ٣).

٥. العبارة رقم (٤) وهي" عمل جلسات إرشادية للطالبات " بالمرتبة الخامسة بمتوسط (٢,٤٩ من ٣).

ويتضح من النتائج أن مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على واحدة من ممارساتها للدور العلاجي تتمثل في العبارة رقم (٣) وهي" تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة " بمتوسط (٢,١٤ من ٣)، ومن هنا فإن أبرز ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي تتمثل في مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهن وأن تدرك واجباتها تجاههن، ما يجعلها تحرص على مساعدتهن في حل مشكلاتهن من خلال عمليات الدراسة والتشخيص ووضع الخطط والبرامج العلاجية المناسبة لمواجهتها، وهذا يتطلب أداء فعالاً من الأخصائية الاجتماعية وكفاءة وقدرة على الالتزام

بالقيم ونقل المهارات والمعرفة للمواقف المهنية المختلفة وممارسة الأدوار المهنية المختلفة الإنمائية والوقائية والعلاجية. (البريري، ٢٠٠٤م).

٣/ مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي

للتعرف على مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (٢١) استجابات مفردات الدراسة على عبارات محور مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي مرتبة تنازليًّا حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	نعم	الى حد ما	لا			
٧	المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن	ك	٣٩	١٥	٣	٢.٦٣	٠.٥٨٧	١
		٪	٦٨.٤	٢٦.٣	٥.٣			
٤	مساعدة الطالبات على استثمار قدراتهن	ك	٣٩	١٥	٣	٢.٦٣	٠.٥٨٧	٢
		٪	٦٨.٤	٢٦.٣	٥.٣			
٢	توجيه الطالبات إلى ممارسة الأنشطة اللامنهجية.	ك	٣٩	١٣	٥	٢.٦٠	٠.٦٥١	٣
		٪	٦٨.٤	٢٢.٨	٨.٨			
٣	تشجيع الطالبات على ممارسة أنواع الهوايات داخل الحرم الجامعي أو خارجه	ك	٣٥	٢٠	٢	٢.٥٨	٠.٥٦٥	٤
		٪	٦١.٤	٣٥.١	٣.٥			
٨	مساعدة الطالبات في الحصول على العمل بنظام المكافأة بالساعة في الكلية	ك	٣٣	١٩	٥	٢.٤٩	٠.٦٥٨	٥
		٪	٥٧.٩	٣٣.٣	٨.٨			
١	دراسة احتياجات الطالبات والتعاون	ك	٢٨	٢٢	٧	٢.٣٧	٠.٦٩٨	٦

م	العبارات	التكرار	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة ٪	نعم	الى حد ما	لا			
	مع المختصين لتنفيذ الأنشطة اللامنهجية	٪	٤٩.١	٣٨.٦	١٢.٣			
٦	الاهتمام بالطالبات الموهوبات	ك	٢٦	٢٢	٩	٢.٣٠	٠.٧٣١	٧
		٪	٤٥.٦	٣٨.٦	١٥.٨			
٥	الاهتمام بالطالبات المتفوقات	ك	٢٥	٢١	١١	٢.٢٥	٠.٧٦٣	٨
		٪	٤٣.٩	٣٦.٨	١٩.٣			
المتوسط العام						٢.٤٨	٠.٦٠٩	

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي بمتوسط (٢.٤٨ من ٣.٠٠) وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من ٢.٣٥ إلى ٣.٠٠) وهي الفئة التي تشير إلى خيار نعم على أداة الدراسة. ويتضح أن هناك تفاوتًا في موافقة مفردات الدراسة على ممارستها للدور الإنمائي، حيث تراوحت متوسطات موافقتهن ما بين (٢.٢٥ إلى ٢.٦٣) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الثانية والثالثة من فئات المقياس الثلاثي اللتين تشيران إلى (إلى حد ما / نعم) على أداة الدراسة، حيث يتضح أن مفردات الدراسة موافقات على ست من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تم ترتيبها تنازليًّا حسب موافقتهن كالتالي:

١. العبارة رقم (٧) "المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء نحو الجامعة والوطن" بالمرتبة الأولى بمتوسط (٢.٦٣ من ٣).

٢. العبارة رقم (٤) وهي" مساعدة الطالبات على استثمار قدراتهن " بالمرتبة الثانية بمتوسط (٢.٦٣ من ٣).

٣. العبارة رقم (٢) وهي" توجيه الطالبات لممارسة الأنشطة اللامنهجية " بالمرتبة الثالثة بمتوسط (٢,٦٠ من ٣).

٤. العبارة رقم (٣) " تشجيع الطالبات على ممارسة أنواع الهوايات داخل الحرم الجامعي أو خارجه " بمتوسط (٢,٥٨ من ٣).

٥. العبارة رقم (٨) " مساعدة الطالبات في الحصول على العمل بنظام المكافأة بالساعة في الكلية " بمتوسط (٢,٤٩ من ٣).

ويتضح من النتائج أن مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على اثنتين من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تتمثلان في العبارات رقم (٦ ، ٥) اللتين تم ترتيبهما تنازليًّا حسب موافقة مفردات الدراسة عليهما إلى حد ما كالتالي:

١. العبارة رقم (٦) وهي" الاهتمام بالطالبات الموهوبات " بالمرتبة الأولى إلى حد ما بمتوسط (٢,٣٠ من ٣).

٢. العبارة رقم (٥) وهي" الاهتمام بالطالبات المتفوقات " بالمرتبة الثانية إلى حد ما بمتوسط (٢,٢٥ من ٣).

ومن هنا فإن أبرز ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تتمثل في المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن، وتفسر هذه النتيجة بأن الأخصائية الاجتماعية تدرك دورها في بناء شخصيات الطالبات بشكل إيجابي، ما يجعلها تحرص على المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء لديها نحو الجامعة والوطن واستثمار قدراتهن وتشجيعهن على ممارسة هواياتهن، وذلك بهدف بناء شخصياتهن وتدعيم مقوماتها عن طريق الممارسة الواقعية بحيث تصبح الجامعة مجالاً لاهتمامات الطالبات ودوافعهن. (سرحان، ٢٠٠٦م).

السؤال الرئيس الثاني: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقًا لمتغيرات مفردات الدراسة الشخصية والوظيفية؟".

الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي: للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي استخدمت الباحثة اختبار " ت: Independent Sample T-test " لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات مفردات الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٢) نتائج اختبار " ت: Independent Sample T-test " للفروق بين إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	الدلالة
مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	بكالوريوس	٥٠	٢,٨٨	٠,٢٦٠	-٣,١٧٠	❖❖٠,٠٠٣
	ماجستير	٧	٣,٠٠	٠,٠٠٠		
مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية	بكالوريوس	٥٠	٢,٨١	٠,٣٤٣	-٣,٩٠٥	❖❖٠,٠٠٠
	ماجستير	٧	٣,٠٠	٠,٠٠٠		
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	بكالوريوس	٥٠	٢,٢٧	٠,٤٩٦	-١٠,٣٦٨	❖❖٠,٠٠٠
	ماجستير	٧	٣,٠٠	٠,٠٠٠		
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي	بكالوريوس	٥٠	٢,٦٠	٠,٤٣٨	-٦,٤٦٢	❖❖٠,٠٠٠
	ماجستير	٧	٣,٠٠	٠,٠٠٠		
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي	بكالوريوس	٥٠	٢,٤١	٠,٦١٦	-٦,٨٠٢	❖❖٠,٠٠٠
	ماجستير	٧	٣,٠٠	٠,٠٠٠		

❖❖ دالة عند مستوى ٠,٠١ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة الحاصلات على بكالوريوس واتجاهات مفردات الدراسة الحاصلات على ماجستير حول

(مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي والعلاجي والإنمائي) لصالح مفردات الدراسة الحاصلات على ماجستير.

الفروق باختلاف متغير التخصص: للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص استخدمت الباحثة " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٣) نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	بين المجموعات	٠.١٤٣	٢	٠.٠٧١	١.١٨٢	٠.٣١٤
	داخل المجموعات	٣.٢٦٠	٥٤	٠.٠٦٠		
	المجموع	٣.٤٠٣	٥٦			
مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية	بين المجموعات	٠.٣٧٦	٢	٠.١٨٨	١.٨١١	٠.١٧٣
	داخل المجموعات	٥.٥٩٨	٥٤	٠.١٠٤		
	المجموع	٥.٩٧٤	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	بين المجموعات	٥.٥٣٨	٢	٢.٧٦٩	١٥.٣٥٣	٠.٠٠٠ ❖❖
	داخل المجموعات	٩.٧٤٠	٥٤	٠.١٨٠		
	المجموع	١٥.٢٧٨	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعي للدور العلاجي	بين المجموعات	١.٦٧٨	٢	٠.٨٣٩	٥.٢١٢	٠.٠٠٩ ❖❖
	داخل المجموعات	٨.٦٩٣	٥٤	٠.١٦١		
	المجموع	١٠.٣٧١	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي	بين المجموعات	٣.٦٨٢	٢	١.٨٤١	٥.٨٢٧	٠.٠٠٥ ❖❖
	داخل المجموعات	١٧.٠٦١	٥٤	٠.٣١٦		
	المجموع	٢٠.٧٤٣	٥٦			

❖❖ دالة عند مستوى ٠.٠١ فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية) باختلاف متغير التخصص. بينما يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول (مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي والعلاجي والإنمائي) باختلاف متغير التخصص. ولتحديد صالح الفروق بين فئات التخصص تم استخدام اختبار شيفيه الذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (٢٤) يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين فئات التخصص

المحور	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	خدمة اجتماعية	علم نفس	علم اجتماع
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	خدمة اجتماعية	٤٦	٢,٢١	-	❖	❖
	علم نفس	٨	٣,٠٠		-	
	علم اجتماع	٣	٣,٠٠			-
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي	خدمة اجتماعية	٤٦	٢,٥٧	-	❖	❖
	علم نفس	٨	٣,٠٠		-	
	علم اجتماع	٣	٣,٠٠			-
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي	خدمة اجتماعية	٤٦	٢,٣٦	-	❖	❖
	علم نفس	٨	٣,٠٠		-	
	علم اجتماع	٣	٣,٠٠			-

❖ دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة اللائي تخصصهن خدمة اجتماعية وبقية مفردات عينة الدراسة اللائي تخصصهن (علم نفس، وعلم

اجتماع) حول (مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي والعلاجي والإنمائي) لصالح اللائي تخصصهن (علم نفس، وعلم اجتماع).

الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة استخدمت الباحثة " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (٢٥) نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في إجابات مفردات الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	بين المجموعات	٠.٨٢١	٣	٠.٢٧٤	٥.٦١٦	٠.٠٠٢ ❖❖
	داخل المجموعات	٢.٥٨٢	٥٣	٠.٠٤٩		
	المجموع	٣.٤٠٣	٥٦			
مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية	بين المجموعات	٢.١٥٩	٣	٠.٧٢٠	١٠.٠٠٢	٠.٠٠٠ ❖❖
	داخل المجموعات	٣.٨١٤	٥٣	٠.٠٧٢		
	المجموع	٥.٩٧٤	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	بين المجموعات	١٢.٥٢٢	٣	٤.١٧٤	٨٠.٢٨٩	٠.٠٠٠ ❖❖
	داخل المجموعات	٢.٧٥٥	٥٣	٠.٠٥٢		
	المجموع	١٥.٢٧٨	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي	بين المجموعات	٥.٧٠٧	٣	١.٩٠٢	٢١.٦١٩	٠.٠٠٠ ❖❖
	داخل المجموعات	٤.٦٦٤	٥٣	٠.٠٨٨		
	المجموع	١٠.٣٧١	٥٦			
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعي للدور الإنمائي	بين المجموعات	١٥.٦٠٧	٣	٥.٢٠٢	٥٣.٦٧٩	٠.٠٠٠ ❖❖
	داخل المجموعات	٥.١٣٧	٥٣	٠.٠٩٧		
	المجموع	٢٠.٧٤٣	٥٦			

❖❖ دالة عند مستوى ٠,٠١ فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي والعلاجي الإنمائي) باختلاف متغير سنوات الخبرة. ولتحديد صالح الفروق بين فئات سنوات الخبرة تم استخدام اختبار شيفيه. الذي جاءت نتائجه كالتالي:

جدول رقم (٢٦) يوضح نتائج اختبار شيفيه للتحقق من الفروق بين فئات سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	أقل من ٥ سنوات	من ٦ إلى ١٠ سنوات	من ١١ إلى ١٥ سنة	من ٢٠ سنة فأكثر
مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٢.٧٦	-	❖	❖	❖
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٣.٠٠		-		
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٣.٠٠			-	
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣.٠٠				-
مدى استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٢.٦١	-	❖	❖	❖
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٣.٠٠		-		
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٣.٠٠			-	
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣.٠٠				-
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي	أقل من ٥ سنوات	٢٤	١.٨٥	-	❖	❖	❖
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٢.٩٦		-		
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٢.٥٤			-	
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣.٠٠				-
مدى ممارسة الأخصائية	أقل من ٥ سنوات	٢٤	٢.٢٨	-	❖	❖	❖

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	أقل من ٥ سنوات	من ٦ إلى ١٠ سنوات	من ١١ إلى ١٥ سنة	من ٢٠ سنة فأكثر
الاجتماعية للدور العلاجي	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٣.٠٠		-		
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٢.٨٤			-	
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣.٠٠				-
مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي	أقل من ٥ سنوات	٢٤	١.٨٧	-	❖	❖	❖
	من ٦ إلى ١٠ سنوات	١٠	٣.٠٠		-		
	من ١١ إلى ١٥ سنة	١٨	٢.٨٦			-	
	من ٢٠ سنة فأكثر	٥	٣.٠٠				-

❖ دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل.

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أقل من خمس سنوات واتجاهات مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أكثر من ٥ سنوات حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي والعلاجي والإنمائي) لصالح مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أكثر من ٥ سنوات.

* * *

أهم نتائج الدراسة

جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٤ من ٣) وأبرز ملامحها تمثلت في التزامها بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٩٠ من ٣) يليه استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٣ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) في مؤسسات التعليم العالي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٠ من ٣) وأبرز هذه الأدوار تمثل في الدور العلاجي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٥ من ٣) يليه الدور الإنمائي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٨ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور الوقائي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٦ من ٣). وفيما يلي النتائج التفصيلية لملامح جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية:

مفردات الدراسة موافقات على التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، وأبرزها تتمثل في: التعامل مع الطالبات باحترام، الالتزام بمبدأ السرية والحفاظ على المعلومات، الالتزام بالعلاقة المهنية مع الطالبات، التحكم في الانفعالات عند التعامل مع الطالبات، الالتزام بالعدالة في تقديم الخدمات للجميع.

مفردات الدراسة موافقات على استخدام الأخصائية الاجتماعية للمهارات في الأنشطة المهنية، وأبرزها تتمثل في:

الاستماع والإصغاء للطالبات بشكل جيد، استخدام مفردات واضحة للطالبة، مراعاة ظروف الطالبة عند تحديد طريقة الاتصال بها، تقدير انفعالات الطالبات خلال اللقاء بهن، مناقشة الموضوعات العاطفية الحساسة بطريقة تدعيمية دون إيذاء.

- الدور المهني الممارس للأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي) مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٠ من ٣) وأبرز هذه الأدوار تمثل في الدور العلاجي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٥ من ٣) يليه الدور الإنمائي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٨ من ٣) وفي المرتبة الثالثة جاء الدور الوقائي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٦ من ٣).

وفيما يلي النتائج التفصيلية للأدوار المهنية الممارسة من قبل الأخصائية الاجتماعية (الوقائي – العلاجي – الإنمائي): مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي وتتمثل في: تقديم برامج الإرشاد الجماعي للطالبات، توعية الطالبات بحقوقهن وواجباتهن، تنظيم برامج وقائية لنشر الوعي بين الطالبات في أمور مختلفة، التواجد في أماكن مختلفة في كليات الجامعة.

- مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على واحدة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي تتمثل في " الاجتماع مع الطالبات بصفة دورية لمساعدتهن " - مفردات الدراسة غير موافقات على واحدة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي وتتمثل في " عمل برامج ترفيهية أثناء اليوم الدراسي ". - مفردات الدراسة موافقات على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي وتتمثل في: مساعدة الطالبات في حل مشكلاتهن، مساعدة الطالبات اللاتي لديهن مشكلات دراسية، دراسة حالات الطالبات المتغيبات والمؤجلات، مساعدة الطالبات من ذوي الاحتياجات الخاصة، عمل جلسات إرشادية للطالبات.

- مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على واحدة من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور العلاجي وتتمثل في " تقديم برامج العلاج الجماعي لأصحاب المشكلات المتجانسة ". - مفردات الدراسة موافقات

على ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي وتتمثل في: المشاركة في تنمية روح الولاء والانتماء لدى الطالبة الجامعية نحو الجامعة والوطن، مساعدة الطالبات على استثمار قدراتهن، توجيه الطالبات لممارسة الأنشطة اللامنهجية، تشجيع الطالبات على ممارسة أنواع الهوايات داخل الحرم الجامعي أو خارجه، مساعدة الطالبات في الحصول على العمل بنظام المكافأة بالساعة في الكلية.

- مفردات الدراسة موافقات إلى حد ما على اثنتين من ممارسات الأخصائية الاجتماعية للدور الإنمائي تتمثلان في: الاهتمام بالطالبات الموهوبات، الاهتمام بالطالبات المتفوقات.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة الحاصلات على بكالوريوس واتجاهات مفردات الدراسة الحاصلات على ماجستير حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية. ومدى استخدام المهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي. والدور العلاجي. والدور الإنمائي) لصالح مفردات الدراسة الحاصلات على ماجستير. - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية) باختلاف متغير التخصص. - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة اللائي تخصصهن خدمة اجتماعية وبقية مفردات عينة الدراسة اللائي تخصصهن (علم نفس، وعلم اجتماع) حول (مدى ممارسة الأخصائية الاجتماعية للدور الوقائي، والدور العلاجي، والدور الإنمائي) لصالح بقية مفردات عينة الدراسة اللائي تخصصهن (علم نفس،

علم اجتماع). - وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أقل من خمس سنوات واتجاهات مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أكثر من ٥ سنوات حول (مدى التزام الأخصائية الاجتماعية بقيم ومبادئ ومعارف الخدمة الاجتماعية، ومدى استخدامها للمهارات في الأنشطة المهنية، ومدى ممارستها للدور الوقائي، والدور العلاجي، والدور الإنمائي) لصالح مفردات الدراسة اللائي خبراتهن أكثر من ٥ سنوات.

مقترحات الدراسة لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن:

- تحسين جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، ما ينعكس على جودة الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية وزيادة كفاءة وفاعلية المهنة في المجتمع من خلال التطوير المستمر للمناهج والخطط الدراسية لتساير التغيرات المستمرة في المعارف الإنسانية.

- التركيز على عملية اختيار الطالبات الدارسات في تخصص الخدمة الاجتماعية والإعداد المهني الجيد لهن والعمل على إكسابهن المعارف والمهارات والأخلاقيات والمسؤوليات المهنية كأحد مكونات تعليم الخدمة الاجتماعية.

- فتح مجالات جديدة للتدريب الميداني لطالبات الخدمة الاجتماعية من بينها مؤسسات التعليم العالي لإكسابهن المهارات اللازمة لصقل شخصياتهن وجعلهن قادرات على أداء أدوارهن بجودة عالية.

- تفعيل مكاتب التوجيه والإرشاد الطلابي في الجامعة، وذلك من خلال توفير الخدمات الإرشادية للطالبات وبذل الجهود للتعريف بتلك الخدمات من خلال الأسبوع التعريفي بالجامعة والأنشطة الطلابية المختلفة.

- التقويم المستمر لخدمات التوجيه والإرشاد من خلال الاستفادة من الآراء والمقترحات والأفكار المتجددة والبناءة لأعضاء هيئة التدريس والمختصين التي تسهم في تطوير جودة مخرجات العملية الإرشادية.

- استخدام أساليب متنوعة في تقويم الأداء المهني للأخصائية الاجتماعية في الجامعة بشكل مستمر ومنها: أسلوب التقويم الذاتي، وأسلوب تقدير الرؤساء والزملاء، وأسلوب تقدير الطلاب.

- الاهتمام بالبرامج التدريبية المتخصصة لتنمية المعارف والمهارات المهنية للأخصائيات الاجتماعيات مع مراعاة تلبية تلك البرامج للاحتياجات التدريبية ومواكبتها لكل ما هو جديد في الممارسة المهنية، ما ينعكس على جودة الأداء المهني.

- تحديد الأولويات بالنسبة للاحتياجات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات بما يتماشى مع أهداف الجامعة واحتياجاتها من ناحية ويواكب التطور في أساليب التدريب واختلاف أنواعها من ناحية أخرى.

- من أهم الاحتياجات التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات برامج لتنمية المعرفة بالجودة الشاملة ومتطلباتها ومعاييرها.

- عند تحديد البرامج التدريبية للأخصائيات الاجتماعيات من المهم الأخذ بالاعتبار المكان والتوقيت والمدة والاختيار الجيد للموضوع والمحتوى وتحري الدقة في اختيار المدربين بحيث تتوافر فيهم مميزات وخصائص مقنعة للمتدربات.

- الرفع من جودة الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات من خلال تشجيعهن وإتاحة الفرصة لهن لحضور المؤتمرات والندوات والاجتماعات والمحاضرات وورش العمل ولعب الأدوار واتخاذ القرار والتعليم المقارن والمناقشة والحوار.

- إكساب الأخصائيات الاجتماعيات المهارات المهنية اللازمة لإجراء المزيد من البحوث والدراسات الاجتماعية التي تركز على تحسين جودة الأداء المهني لهن.

- التركيز على توطيد العلاقات المهنية بين الأخصائيات الاجتماعيات وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة والطالبات التي يجب أن تقوم على الثقة والاحترام المتبادل بما يحقق الأهداف المنشودة من التوجيه والإرشاد.

- التوجيه بزيادة عدد الأخصائيات الاجتماعيات في مكاتب التوجيه والإرشاد في كليات الجامعة.

- عدم التقليل من أهمية الأدوار المهنية للأخصائيات، وذلك من خلال عدم إشغالهن بالأعمال الإدارية والكتابية.

- القيام بدراسات وبحوث وافية حول سبل تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات والكشف عن العوامل التي تحد من جودة أدائهن في مؤسسات التعليم العالي ومعالجتها.

- التحديد الدقيق لأدوار الأخصائية الاجتماعية في مؤسسات التعليم العالي (الوقائية والعلاجية والتنموية) كالآتي:

- تنمية قدرات الطالبة بما يعينها على الاستفادة من الإمكانات المتوافرة لديها ولدى البيئة معاً.

- العمل على تذليل الصعوبات التي قد تعترض مشوار الطالبة الأكاديمي.

- توفير سبل الرعاية الاجتماعية التي تسهم في حل مشكلات التوافق وصعوبات التعلم والظروف البيئية للطالبة.

- تدعيم قيم التوافق والمعايير الاجتماعية؛ لما لها من أثر فعال في مواجهة احتياجات الطالبة النفسية والاجتماعية والتربوية.

- توجيه الطالبات لجهات العون المادي لمن تتطلب حالتها مثل هذا العون.

- تقديم العون المعنوي للطالبة للاستفادة من قدراتها ودعم مفهومها لذاتها بطريقة إيجابية (الوعي بالذات والسمو بها).

- مساعدة الطالبة في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والأكاديمية والنفسية والسلوكية والأخلاقية والصحية.

- العمل على تنمية روح الولاء والانتماء للوطن والجامعة من خلال المشاركة الفعالة للطالبات في المناسبات الوطنية.

- تفعيل مكاتب الإرشاد الطلابي والأكاديمي والنشاط اللامنهجي لنشر الوعي بين الطالبات وإشباع احتياجاتهن النفسية والاجتماعية التي تسهم في نمو شخصياتهن من خلال المحاضرات وورش العمل والندوات وتوزيع النشرات.

- تأكيد أهمية توعية الطالبات بحقوقهن وواجباتهن نحو الجامعة والوطن.

- إتاحة الفرصة للطالبات لتطوير قدراتهن وإمكاناتهن وخاصة المتفوقات والموهوبات.

- تنمية حس المسئولية الاجتماعية والمحافظة على ثروات الوطن وممتلكاته من خلال ورش العمل والدورات التدريبية.

* * *

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- إبـراهيم، قـصي عبـد الله (٢٠١١م). تحديـد مـستوى جـودة الأداء المهـني للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية مج ٣، ع ١، السعودية.
- إبراهيم، حبيب (٢٠٠٣م). الإبداع المهني لدى الأخصائي الاجتماعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، إبريل، الجزء الأول، القاهرة.
- أحمد، تومادر (٢٠٠١م). المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي المنظم في أجهزة رعاية الشباب بكليات جامعة حلوان، بحث منشور في المؤتمر السنوي الحادي عشر، العولمة والخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، الفيوم.
- البريثين، عبد العزيز (٢٠١٠م)، مقالات في الخدمة الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة.
- البريدي، أحمد (٢٠٠٥)، محددات مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب الجامعي من منظور طريقة تنظيم المجتمع في نطاق الممارسة العامة بحث منشور، المؤتمر العلمي١٨ ، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- حبيب، جمال حنا، مريم(٢٠١١)الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية.
- حنفي، ماجد محمد (٢٠٠١م)، نحو زيادة فاعلية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات النشاط المدرسي، المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الأول.

- رشوان، حسن (٢٠٠٣م)، الأسرة والمجتمع، دارسة علم اجتماع الأسرة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية.
- زغلول، نادية سعيد (٢٠٠٢م)، معوقات تخطيط خدمات رعاية طلاب الجامعات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. جامعة حلوان كلية الخدمة الاجتماعية، ع ١٣، القاهرة.
- سرحان، نظيمة (٢٠٠٦)، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية ، القاهرة.
- سليمان، حسين، (٢٠٠٥)، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر التوزيع ، بيروت.
- سيد، جابر عوض، عبد الموجود، أبو الحسن(٢٠٠٣م) الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- الشلهوب، هيفاء عبد الرحمن (٢٠١١م) جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مؤسسات التعليم الجامعي وفق رضا العميل عنها، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد ٨، ع ٢، الشارقة.
- شومان، عبد الناصف (٢٠٠٤م)، دراسة تقويمية لبرنامج تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- الصانع، محمد (٢٠٠٣م)، 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.
- الطائي، رعد، قدادة، عيسى (٢٠٠٨م)، إدارة الجودة الشاملة، اليازوري، عمان.

- عبد التواب، ناصر (٢٠٠٠م)، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، جامعة حلوان، القاهرة.
- عبد التواب، ناصر (٢٠٠٢م)، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، المؤتمر العلمي الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- عبد الحميد، يوسف محمد (٢٠٠٠م)، العلاقة بين الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية والتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية والنفسية لطلاب الانتساب الموجه بالجامعة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، الفيوم.
- عبد الحميد، يوسف (٢٠٠٣م)، العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر، الجزء الأول، بكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- عبد المجيد، هنا (٢٠٠٧م)، متطلبات تطوير الأداء المهني للأخصائيين بالمؤسسات الطبية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث والعشرين، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- العزاوي، محمد (٢٠٠٥م)، إدارة الجودة الشاملة، اليازوري ، عمان.
- عطية، محسن (٢٠٠٨م)، الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.
- عليان، ربحي، غنيم، عثمان (٢٠٠٤م)، أساليب البحث العلمي، دار ضياء للطباعة والنشر، عمان.

- عليمات، صالح (٢٠٠٤م) إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقات ومقترحات التطوير، دار الشروق ، عمان.
- عمادة شؤون الطالبات (٢٠١١)، دليل التوجيه والإرشاد الطلابي، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، الرياض.
- عويس، ناصر (٢٠٠٢م)، الاحتياجات اللازمة لتنمية مهارات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الشباب، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- فرماوي، مصطفى (٢٠٠١م)، جودة المنظم الاجتماعي، بحث منشور المؤتمر العلمي١٤، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- فهمي، نصيف (٢٠٠٤م)، المتطلبات المهارية للعاملين مع الشباب، بحث منشور في منتدى التنمية البشرية للشباب، الإسكندرية.
- فهمي، محمد (٢٠٠٧م)، الخدمة الاجتماعية، التطور، الطرق، المجالات، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
- القرني، محمد (٢٠٠٩م)، مدى إدراك والتزام الممارسين الاجتماعيين بالقيم الأخلاقية لممارسة الخدمة الاجتماعية، بحث غير منشور.
- مجمع اللغة العربية، (٢٠٠٦م) معجم الوجيز، هيئة المطابع الأميرية، القاهرة.
- محمد، نادية (٢٠٠١م)، معوقات تخطيط خدمات رعاية طلاب الجامعات، بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.
- محمود، أحمد وآخرون (٢٠٠٩م) معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي، جامعة أسيوط، القاهرة.
- أبو المعاطي، ماهر علي، (٢٠٠٤م) جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السابع عشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، القاهرة.

- المعايطة، خليل وآخرون (٢٠٠٠م)، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، الأردن.
- منصور، أياد (٢٠٠٨م)، إدارة خدمة العملاء، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- ابن منظور، أحمد (١٩٨٤م)، لسان العرب، الجزء الثاني، دار المعارف، القاهرة.
- منقريوس، نصيف (٢٠٠٣م) العمل مع الجماعات وتطبيقاتها في الخدمة الاجتماعية، مركز توزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، القاهرة.
- أبو النصر، مدحت (٢٠٠٩م). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- النعيمي، محمد وآخرون (٢٠٠٩)، إدارة الجودة المعاصرة، اليازوري، الأردن.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

_Charron P. Rochounik(2004) : Social support and Health outcomes . in children . Organization unpublish , Dissertation , The university Michigan.

Coushed, Veranica (2002) management in social work British library.

- Dowine,r,s,elieen(1978),alm skill and rol in social work in noel times,david wade Watson,(edltors)philosophyin social work, london;rout &keg an paul.

- Suchman A Edward (1987), Evaluation Reserch, New York Russel sage Fundationg.
- Fleit,Shelley aman(2008)influence of organizational structureon professional identity and social work practice,new York university.
- Hardness,et al.(2000): berformance standard for social workers, jornal articles, social worker, vol, 33,no.
- Longman group(2005),active study dictionary, cairo alahram commercial press.

- 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
- Robin M. Drummond McClure:(2005)Developing Core Job Competencies for Payment Services Roles and Associating Them With Personality Traits Using the Workplace Big Five Profile, (USA: Capella University, Graduate Studies
- Rosalie Pocket(2006) learning for each ather : the social work rale as an integrated part of the hoapital disaster response Sydney : social work in hoapital car us . haeorth , vol , 43
- Schuuman,shelleey.d(2008)an exploration of the individual characters sticeand abilities that contributeto competent,professional, performance in social work, unaited states,Michigan state university.
- 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.
- Webster new world dictionary (1987)3ed.ed, u.s.a., y, david b, crellnik, websterlnc.

❊ ❊ ❊

- `Owais, N. (2002). *Essential requirements to develop professional performance skills of social workers in the field of youth care*. Published research in the 15th Scientific Conference, Helwan University, College of Social Work, Cairo.
- Al-Qarni, M. (2009). *Perception and commitment of social practitioners to ethical values to practice social work*. Unpublished research.
- Rashwan, H. (2003). *Family and society: Study of sociology of the family*. Alexandria: Shabab al-Jame ah Foundation.
- Saiyyed, J. A., & Abdulmawjoud, A. (2003). *Contemporary management in social organizations*. Alexandria: al-Maktab al-Jame i al-Hadith.
- Al-Sanie`, M. (2003). *The role of student guidance and counselling programs in treating the problem of academic underachievement among primary school students in Saudi Arabia*. Unpublished master thesis, Imam Muhammad ibn Saud Islamic University, Riyadh.
- Sarhan, N. (2006). *Contemporary social work*. Cairo: Arab Nile Group.
- Al-Shalhoub, H. A. (2011). The quality of professional performance of social worker in higher education institutions according to customer satisfaction. *Journal of Sharjah University for Humanities and Social Sciences*, 8 (2), Sharjah.
- Shuuman, A. (2004). *Evaluative study of professional performance improvement program for social workers in working with individual cases*. Published research in the 17th Scientific Conference, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Sulaiman, H. (2005). *The general practice in social work with the group, institution and society.* Beirut: al-Jame iyyah Foundation for studies, publication and distribution.
- Al-Ta'i, R., & Qudadah, E. (2008). *Total quality management*. Amman: al-Yazori.
- Zaghloul, N. S. (2002). Constraints of planning university students care services. *Journal of Social Work and Humanities Studies*, No. 13, Helwan University, College of Social Work, Cairo.

* * *

- Deanship of female students' affairs (2011). *Guidance and counseling handbook for students*. Riyadh: Princess Nora Bint Abdulrahman University.
- Fahmi, M. (2007). *Social work, development, methods, and fields*. Alexandria: Dar al-Wafa' for printing and publishing.
- Fahmi, N. (2004). *Required skills for working with young people*. Published research, Human Development Forum for Youth, Alexandria.
- Farmawi, M. (2001). *The quality of social organizer.* Published research in the 14th Scientific Conference, Helwan University, College of Social Work, Cairo.
- Habib, J., & Hanna, M. (2011). *Contemporary social work*. Alexandria: al-Maktab al-Jame i al-Hadith.
- Hanafi, M. M. (2001). *Increasing the effectiveness of professional performance of social worker with school activity groups.* The 14th Scientific Conference, College of Social Work, University of Helwan, Vol 1.
- Ibn Manzhuor, A. (1984), *Lisan al-Arab*. 2nd part. Cairo: Dar al-Ma aref.
- Ibrahim, H. (2003). Professional creativity of social worker. *Journal of Social and Humanities Studies,* April, 1st part, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Ibrahim, Q. A. (2011). Determining the quality of professional performance of social workers. *Journal of Umm Al-Qura University for Social Sciences*, 3 (1), Saudi Arabia.
- Al-Ma aiytah, K., & et al. (2000). *Introduction to social work*. Jordan: Dar Al-Fikr for publishing and distribution.
- Mahmoud, A., & et al. (2009). *Standards and total quality systems in educational institutions.* The roads leading to the Higher Education Project, Assiut University, Cairo.
- Mansour, E. (2008). *Customers service management*. Jordan: Dar Kunouz al-Ma refah al- Elmiyyah for publishing and distribution.
- Menqerious, N. (2003) *Working with groups and its application in social work*. University book distribution center, Helwan University, Cairo.
- Muhammad, N. (2001). Constraints of planning university students care services. Published research, *Journal of Social Studies and Humanities*, No. 11, Faculty of Social Work, Cairo.
- Al-Nu aimi, M., & et al. (2009). *Contemporary quality management.* Jordan: al-Yazori.
- `Olimat, S. (2004). *Total quality management in educational institutions: Applications and development proposals*. Amman: Dar ash-Shorouq.

Arabic References

- Abdulhamid, Y. M. (2000). *The relationship between professional practice of social work and the alleviation of social and psychological problems among guided affiliation students in the university.* Unpublished PhD thesis, Faculty of Social Work, University of Cairo, Faiyum.
- Abdulhamid, Y. (2003). *The relationship between using training programs and achieving professional development among social workers working on campuses.* Published paper in the 16th Scientific Conference, 1st part, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Abdulmajid, H. (2007). *Requirements of professional performance development for specialists in medical institutions*. Published research in the 23rd Scientific Conference, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Abduttawab, N. (2000). *Essential requirements to develop the professional performance skills of social workers in the field of youth care.* The 15th Scientific Conference, Helwan University, Cairo.
- Abu al-Ma ati, M. A. (2004). *Quality of Social work education and practice between reality and aspirations for modernisation*. Working paper presented at the 17th Conference, Helwan University, College of Social Work, Cairo.
- Abu an-Nasser, M. (2009). *Art of social work practice.* Cairo: Dar Al-Fajr for publishing and distribution.
- Academy of the Arabic language. (2006). *al-Wajiz dictionary*. Cairo: General Organization for al-Ameriyah presses.
- Ahmad, T. (2001). *Professional skills of organized social workers in youth care agencies in the colleges of Helwan University*. Published research in the 11th Annual Conference of Globalization and Social Work, College of Social Work, Fayoum.
- `Aliyan, R., & Ghunaim, O. (2004). *Scientific research methods*. Amman: Dar Dhiya' for printing and publishing.
- `Atiyyah, M. (2008). *Total quality and curriculum*. Jordan: Dar al-Manahij for publishing and distribution.
- Al- Azzawi, M. (2005). *Total quality management*. Amman: al-Yazori.
- Al-Buraidi, A. (2005). *The determinants of professional practice skills of social work in the field of university youth care from the perspective of how to organize society in general practice.* Published research in the 18th Scientific Conference, College of Social Work, Helwan University, Cairo.
- Al-Buraitheen, A. (2010). *Articles in social work*. Cairo: Dar al-Fajr for publishing and distribution.

Quality of Professional Performance of Social Worker at Princess Nourah bint Abdulrahman University

Dr. Badriyah Sulaiman Al-'Amr
Department of Social Planning
College of Social Service
Princess Nourah bint Abdulrahman University

Abstract:

This study aims at determining the quality of the professional performance of the social worker at Princess Nourah bint Abdulrahman University by investigating the level of professional performance of the social worker in terms of commitment to the principles, values and knowledge of social work and the use of skills in professional activities and when performing professional roles (preventive, therapeutic and developmental). It also aims at providing suggestions to achieve the quality of professional performance of the social worker at the university.

The findings of the study are as follows: The quality of professional performance of social workers is high in terms of their commitment to the values, principles and knowledge of social work and the use of skills in professional activities. Furthermore, it is pointed out that the professional role of the social worker is of high quality. The most prominent of these roles is the therapeutic role followed by the developmental role followed by the preventive role. The study sample participants have disagreed on one of the preventive role practices (arranging recreational programs during school days). However, they have all agreed to some extent on one of the developmental role practices (supporting excellent and talented students), and on one of the therapeutic role practices (providing group therapy programs to those who have shared problems).

Keywords: Quality, professional performance, social worker, Princess Nourah bint Abdulrahman University