

برنامج مهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني بالإدارات
التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي

**A Professional Program for the Community Organization
to Improve the Quality of Professional Performance in
Educational Department to Enable the Social Organizer
to Achieve Organizational Loyalty**

إعداد

د. / نعمة حسن علي الشوني

أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بالإسكندرية

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف عام مؤداه: برنامج مهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني لمسؤولين بالإدارة التعليمية من خلال بناء المعارف المهنية والمهارات المهنية والقيم المهنية والمتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من الولاء التنظيمي، ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية هي: بناء المعارف المهنية والمهارات المهنية والقيم المهنية والمتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للمسؤولين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من الولاء التنظيمي، وتنتمي هذه الدراسة إلى دراسات قياس عائد التدخل المهني، واعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي والذي يستخدم القياس القبلي والقياس البعدي باستخدام مجموعة واحدة كتجريبية وضابطة في نفس الوقت، وتعتمد الدراسة على أدوات جمع البيانات (استمارة تقدير الموقف- استمارة القياس للمسؤولين بالإدارة التعليمية- استمارة استبيان مطبقة على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي).

الكلمات الافتتاحية: تحسين جودة الأداء المهني- التمكين- الولاء التنظيمي.

Abstract:

A professional program for a community organization method to improve the quality of the professional performance of an educational administration through building of professional knowledge, skills, values and training requirements necessary for the quality of professional performance to empower the social organizer to benefit from the organizational loyalty.

This goal is achieved through a set of sub-objectives which are building professional knowledge, skills, values, and training requirements for the professional performance quality of responsibility of the educational administration to empower the social organizer to benefit from organizational loyalty, this study belongs to professional intervention measurement studies and the study is based on the data collection instrument (Attitude Estimation-Measurement form for the Educational Department- A Questionnaire form Applied to a Sample of Specialists of the Educational Administration).

Avatars: Improved Quality- Professional Performance- Empower- Organizational Loyalty)

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يشهد العالم في العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين نقلة حضارية هائلة شملت كل أوجه ومجالات الحياة، وهذه التحولات قد أَلقت بظلالها على بنية النظام التعليمي، ومن ثم فبحن في حاجة إلى تعليم غير تقليدي، والتصدي لكل هذه التحولات والتغيرات يتطلب إعادة النظر في النظم التعليمية مفهوماً ومحتوى وأسلوباً، وذلك على أسس جديدة قائمة على استراتيجيات علمية فعالة تستوعب الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة (عقل وأبو موسى، 2019، ص20).⁽ⁱ⁾

والعالم الآن يدخل حقبة جديدة نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية، حيث أصبح النشاط الإنساني محكوم في الأساس بالعلم وموجه بالتكنولوجيا، ولذا صار التنافس بين الأمم أشد ضراوة في مجال نشر التعليم وتحسين فرصه باعتباره الطريقة الأكثر ضماناً لزيادة قدرة المجتمعات على المساهمة الفعالة في نهضة الحضارة الإنسانية (نور الدين، 2008، ص2).⁽ⁱⁱ⁾

ولقد شهدت الفترة الأخيرة جهوداً مكثفة للارتقاء بمستوى التعليم، ويجمع المتابعين لمسيرة العملية التعليمية على أن غالبية الدول لا تدخر جهداً من أجل رفع مستوى المنظومة التعليمية انطلاقاً من أن الإنسان هو الاستثمار الأمثل وأن بناؤه لا يكون إلا بالتعليم الأجد، ومن ثم كانت نقطة البداية هو تقويم النظام التعليمي لكشف عناصر قوته لتدعيمها وكذلك عناصر ضعفه لتقويمها، هذا إلى جانب الاهتمام بالمعلم والمتعلم والإدارة والأنشطة وكل ما يستهدف في تقدم مسار النظام التعليمي (الطاهر، 2006، ص14).⁽ⁱⁱⁱ⁾

فالتعليم يعد قاطرة التقدم في أي مجتمع متقدماً كان أو نامياً، ومن ثم أصبح الاهتمام به ضرورة حتمية يفرضها العصر الحالي، وتُعد المدرسة المصرية مرآة التقدم، حيث ينعكس تقدم التعليم وتطوره بها على نمو المجتمعات ورفاهيتها (عبد السميع، 2009، ص1).^(iv)

لذلك تُعد الموارد البشرية من أهم تلك المدخلات وأكثرها تأثيراً على المؤسسة، لذا فإن المؤسسات التي تحاول أن تسخر كل مجهوداتها ومختلف وسائلها من أجل تعزيز رضا العاملين بها كأحد المواضيع الإدارية الهامة اللازمة لنجاح المؤسسة (Jones, R., 2009).^(v)

وتحسين جودة الأداء المهني قضية لها أهميتها في حياة الأفراد والجماعات، ذلك أن رضا الفرد عن مهنته يُعد أساساً للتوافق النفسي والاجتماعي، ويرتبط ذلك بالنجاح في العمل ويعكس مكانته داخل مجتمعه (بهنسي، 2011، ص13).^(vi)

فالمجتمع المدرسي هو المجتمع التربوي المقصود الذي تحدث فيه الظواهر التربوية التعليمية وهو بالتالي مجال نفسي واجتماعي في الوقت ذاته ويقصد به جميع الظواهر التي تحدث وتتفاعل في إحداث الظواهر التربوية (محمد مصطفى محمد، 2005، ص103).^(vii)

لذا دأبت المجتمعات وبشكل مستمر على العمل نحو تطوير مؤسساتها التعليمية بما يفي باحتياجات الحاضر ويتلاءم مع معطيات المستقبل، فلم يعد ينظر للنظام التربوي والتعليمي على أنها نظام خدمات لا مقابل لها، بل منتج يقيم في ضوء كلفته والعائد منه، هذا فضلاً على أن هذا النظام لم يعد يعمل في معزل عن الأنظمة الاجتماعية الأخرى، حيث تتوقع أن يقدمه لها من مخرجات عالية الجودة تلبي احتياجاتها (إسماعيل، 2005، ص55).^(viii)

ومن ثم فإن الاهتمام الموجه لجودة المؤسسات التعليمية بات ضرورياً أن يشمل كل بُعد من أبعاد برامج إعداد المعلمين والعاملين بالإدارات التعليمية، فلا يتم التركيز فقط على جودة الأساليب المتبعة، أو على الجهد المبذول في تنفيذ المهام، بل يمتد إلى الاهتمام بكل الأطراف المعنية بالعملية التعليمية والتي منها المنظم الاجتماعي (Washington, D.C., 2002, P.15).^(ix)

ولذا ظهرت الحاجة الماسة إلى التركيز على الممارسة المهنية التي تتسم بالفاعلية، لاسيما من خلال توضيح العوامل التي تؤثر على الأداء المهني وتعكس شعوراً متزايداً من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بعدم فعاليتهم، وإحساسهم بوجود معوقات تُحد من عملهم بالإضافة إلى عدم الإشباع الكافي لاحتياجاتهم المهنية من خلال الممارسة (Peter Gery, et al., 1997, P.70).^(x)

فمجتمع الخدمة الاجتماعية بين مختلف المهن والأنشطة لقيادة كافة عمليات التطوير والتنمية والإصلاح الاجتماعي، لتحقيق الجودة بالشكل المطلوب سعياً إلى تحقيق الأهداف والتغيير الإيجابي في

السلوك والاتجاهات والرأي العام المجتمعي نحو مزيد من الإنجازات التنموية داخل المجتمع (عيفي، عبد الخالق محمد، 2012، ص217). (xi)

لذا من المهارات التي يجب أن تركز عليها مهنة الخدمة الاجتماعية وتتناسب مع متطلبات الممارسة المهنية مهارات التعامل مع التكنولوجيا الحديثة ومهارات البحث العلمي ومهارات التعامل مع المجتمعات الافتراضية عبر الإنترنت ومهارات عملية المساعدة عن بُعد (حسن، 2012، ص5676). (xii)

وعلى هذا تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف والمهارات والخبرات بما يسهل شخصية المهنية، حيث يكون أكثر قدرة على أداء مسؤولياته والإسهام بدور أكثر فاعلية في تحقيق التنمية في المجتمع من خلال تحسين ممارسة وتجويد الخدمة المهنية التي يقدمها لوحدة العمل سواء كانت أفراد أو جماعات أو منظمات (خضير، 2003، ص683). (xiii)

وتتفق معه نتائج دراسة البربري (2008) أن أهم متطلبات الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام من خلال ضرورة وجود نظام تعليمي جديد أكثر جدوى وفاعلية وتلعب فيه تقنيات الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في الشبكات المحلية وشبكة الإنترنت العالمية دوراً واعداءً بناءً في تحسين الأداء المهني للعاملين بالمجال التعليمي. (xiv)

ويعتبر الأخصائي الاجتماعي هو المهني المسئول عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بمبادئها وأساليبها العلمية وبالتالي يساهم الأخصائي الاجتماعي مع غيره من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع (عبد الرازق، 2004، ص2689). (xv)

لذلك يجب الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديد مستوى الأداء المهني لإكسابهم المعارف النظرية التي تساعدهم على تحسين أدائهم المهني وأن يكون لديهم المعارف والمهارات المهنية القائمة على تحسين مستوى أدائهم المهني (شومان، 2004، ص110). (xvi)

وعلى هذا فلا يمكن تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليمية إلا عن طريق التدريب الفعال وليس كمنشأ تكميلياً، وإذا نظرنا إلى الخدمة الاجتماعية في المؤسسات التعليمية فإن قضية تطوير الأداء تكتسب أهميتها لما لها من مردود في ممارسات ناجحة ومتميزة في مختلف المنظمات بصفة عامة والمدرسة بصفة خاصة والتي تتطلب الأداء المنظم ومستوى متميز من الكفاءة (Webster, 1987). (xvii)

وبهذا يعتبر الأداء المهني للعاملين بالمؤسسات التعليمية والتي من بينهم الأخصائيين الاجتماعيين في حاجة إلى تطوير وتدعيم مستمر لتحقيق الجودة المنشودة للخدمات التي يقدمونها، لذلك يتم تطوير الأداء المهني للخدمة الاجتماعية بشكل مستمر لتواكب التطورات والتغيرات التي تحدث في المجتمع أو في مجالات العمل مما يتطلب معه ضرورة تنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين (صبرة، 2010، ص76). (xviii)

وقضية تحسين جودة الأداء المهني للعاملين القائمة على تحقيق الولاء التنظيمي بصوره المتعددة من الممارسات الإدارية التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في العصر الحديث، وقد أدى هذا الاهتمام على شيوع مفهومه لدى المديرين والأكاديميين على اعتبار أن الولاء التنظيمي يمثل عنصراً هاماً للربط بين المنظمة وبين الأفراد العاملين فيها، كما أن ولاء العاملين لمنظماتهم يعتبر عاملاً هاماً في ضمان نجاح تلك المنظمات (عبد الباقي، صلاح، 2004، ص24). (xix)

وهذا ما دفع "وينر Winer" إلى التمييز بين المعيارية أو المعايير العامة والأنشطة السلوكية داخل التنظيم هي المسئولة عن تحديد اتجاهات العاملين وتكوين إطاراً عاماً للولاء التنظيمي، فالارتباط بالتنظيم، والولاء كقيمة عامة، ومفهوم الواجب جميعها مفاهيم تؤثر في السلوك الشخصي والتنظيمي للعمال على حد سواء كما تعد من أهم محددات الولاء التنظيمي (Bhupinder, S.P.K., Gupta, 2008, P.61). (xx)

وقد أكد آلن وماير (Meyer and Allen) على أن الولاء التنظيمي حالة من الارتباط النفسي بين الموظفين والمنظمة والتي تدفع الموظفين للارتباط والاندماج بالمنظمة وعدم تركها باختيارهم أو

بصورة تطوعية (W. Miroshnik, Victoria, 2013, P.29). (xxi)

فالولاء التنظيمي من العوامل المهنية التي ترغب المؤسسات بكسبه من العاملين فيها فالولاء التنظيمي يرتبط بمستوى الأداء الوظيفي (الأحمدي، 2004، ص3). (xxii)

ولذلك اختلف العلماء في تسمية المداخل والاتجاهات التي تتناول بالدراسة موضوع الولاء التنظيمي، حيث أشارت Elina Anttila إلى أن هناك ثلاثة اتجاهات أو نماذج رئيسية لدراسة الولاء التنظيمي: نموذج "كوهن Cohen" ونموذج "أورلي Oreilly" والنموذج ثلاثي الأبعاد "المدخل الاتجاهي، المدخل السلوكي، والمدخل ثلاثي الأبعاد" (Anttila, Elina, 2014, P.8). (xxiii)

الولاء التنظيمي يمنح العامل استقراراً نفسياً ويساعده على تحقيق أفضل عائد وظيفي ليس للمهنة فقط بل للفرد أيضاً يرفع من روحه المعنوية ومن ثقته بنفسه ومن شعوره بتحقيق ذاته وحصوله على مكانة يرضى عنها ويساعده على امتلاك دافعية وحماس للعمل يشعره بالسعادة عند كل نجاح أو تميز في الأداء، وهي مرحلة أولى للنمو المهني لدى الفرد، أما بالنسبة للمنظمة فإن الولاء التنظيمي يخلق الإبداع لدى العاملين والتعاون وحسن المبادرة فيسهم ذلك في تحقيق الأداء المميز في العمل ويولد الرغبة في الاستمرار في المؤسسة (الخلو، 2008، ص50). (xxiv)

ويُعد الولاء التنظيمي هدفاً في حد ذاته تسعى كافة المنظمات إلى تحقيقه وغرسه في نفوس العاملين فوجود مستوى عال من الولاء التنظيمي يعد من العوامل التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها، وكذلك يعد مطلباً أساسياً للكثير من المنظمات الحديثة لأن المنظمات التي يتميز موظفوها بدرجة عالية من الولاء التنظيمي وهي منظمات ذات فعالية عالية وبالتالي تتحقق الإنتاجية الكبيرة والأداء العالي من قبل موظفيها (العضيلة، 1995، ص65-97). (xxv)

والعاملون الذين يتصفون بدرجة عالية من الولاء التنظيمي لتنظيماتهم التي يعملون فيها يمتازون بإنجاز متميز ويرون أن العامل ذو الولاء التنظيمي العالي يكون أكثر حماساً للعمل وأكثر التزاماً بأهداف التنظيم ويسعى تلقائياً للإنجاز المبدع الذي يزيد من إنتاجيته وأدائه (عبودي، 2006). (xxvi)

وأوضحت دراسة شحاتة (1997) معرفة تأثير البرنامج التدريبي على زيادة كل من الأداء المهني والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين والتعرف على العوامل المؤثرة في أدائهم وفي تنميتهم المهنية، لتنمية معارف ومهارات واتجاهات الأخصائيين من خلال تكوين هيئة علمية أو مركز للتدريب للإعداد وتصميم وتنفيذ تلك البرامج التدريبية. (xxvii)

بينما سعت دراسة عوض (1996) إلى الكشف عن مدى تحقيق البرامج التدريبية لأهدافها وملاءمتها للاحتياجات التدريبية للأخصائي الاجتماعي وتأثيرها في زيادة كفاءته المهنية وكيفية توظيف الأساليب المهنية واكتساب المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي بعد التدريب. (xxviii)

وتوصلت دراسة مبروك (2001) إلى أن المساهمة في تحقيق وظيفة الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة التعليمية عن طريق تفعيل عملية تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي، وأوصت بضرورة عقد دورات تدريبية على كيفية تقويم الأداء من خلال الحكم على درجة جودة وكفاءة العمل المهني للأخصائي الاجتماعي. (xxix)

كما أشارت نتائج (Avent 2008) في أن ضعف الإمكانيات وقلة المختبرات المجهزة وضعف الإعداد والتدريب هي من أبرز معوقات التطبيق الفعال للتعليم وضمان جودته. (xxx)

بينما دعمت دراسة هاردنس (Hardness Et al. 2000) إلى ضرورة إجراء تقويم لفعالية أداء الدورات التدريبية الهادفة مشيرة إلى أن التقويم لا يقصد به الحكم على قدرات الأخصائي الاجتماعي بل علاج المشكلات التي تواجه الأداء المهني وزيادة تفعيل دوره لتحقيق وظيفته بأقصى درجة ممكنة. (xxxi)

حيث أشارت دراسة (Aamir & Sahail 2006) إلى أهمية محددات الالتزام التنظيمي كمدخلات ومخرجات لدى العاملين بالتعليم الجامعي لتحديث ما إذا كانت المتغيرات الشخصية والولاء الوظيفي بأبعاده تُعد محددات للالتزام التنظيمي وتحسين والولاء الوظيفي لديهم. (xxxii)

كما توصلت نتائج دراسة جاسم (2008) إلى أن الدليل الإرشادي المقترح للعاملين بالإدارات التعليمية صالح للتطبيق بنسبة عالية جداً مع وجود فروق بسيطة بين استجابات المدراء والمدراء

المساعدين فيما يتعلق بمدى ملائمة الدليل الإرشادي المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بإدارات مدارس الثانوية العامة، وهذه الفروق لصالح الإدارات التعليمية التي تقل خبراتهم عن عشر سنوات. (xxxiii)

بينما سعت دراسة الفقي (2011) إلى الكشف عن مدى تحديد المعوقات والصعوبات التي تحول دون الإجراءات الروتينية وتحددت المتطلبات المهنية المقترحة التي تساعد على تحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي من خلال التدريب المستمر وعقد ورش العمل لتنمية هذه المهارات وهي التقدير والاتصال والتدخل المهني وتوفر الإمكانيات اللازمة لتطبيق هذه المهارات. (xxxiv)

وتشير نتائج دراسة حسن (2013) إلى تطوير الدور التربوي للأخصائي الاجتماعي المدرسي في ضوء معايير الأداء المهني موضحاً جوانب الأداء المهني وتحديد معوقاته الإدارية التي تحول دون ارتفاع مستوى الأداء المهني وتعدد الإجراءات الإدارية بالمدرسة، وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل استخدام معايير الجودة بما يساعد على تطوير برامج التدريب المهني للارتقاء بمستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين. (xxxv)

وأخيراً حددت نتائج دراسة إدريس (2017) متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وانعكاساته الإيجابية على طلاب المرحلة الثانوية مؤكداً على أهمية الجودة الشاملة في التعليم بصفة عامة وجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي بصفة خاصة لتحديد مقومات ومعوقات الإعداد المهني ووضع الحلول ومقترحات لمواجهة تلك المعوقات لتحقيق متطلبات جودة الأداء المهني والوصول لأفضل أداء ممكن. (xxxvi)

وهذا ما أكدته دراسة محمد (2017) أن بعض المؤسسات التعليمية تعاني من عدم توافر عدد كاف من المعلمين والإداريين والفنيين والأخصائيين اللزيمين لحسن سير العملية التعليمية بها هذا إلى جانب النقص الحاد في تجهيزات وأدوات بعض معامل العلوم والتطوير التكنولوجي في بعض المؤسسات التعليمية مما يعوق تأهيل المؤسسات للاعتماد التربوي. (xxxvii)

وتتفق الدراسة الحالية مع ما خلصت إليه الدراسات السابقة من حيث الاهتمام بوضع البرامج التي تسعى لتحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين بالإدارة التعليمية للعمل على تمكين المنظم الاجتماعي والاستفادة من تحقيق الولاء التنظيمي في المجال التعليمي. ولقد استفادت الباحثة من نتائج تلك الدراسات في تحديد أبعاد مشكلة الدراسة واختيار موضوعها وتحديد مشكلة الدراسة.

وهناك اختلاف بين الدراسات السابقة والحالية من حيث الاهتمام بوضع برنامج مهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي.

وقد قامت الباحثة بإجراء دراسة تقدير الموقف وتحدد الهدف من إجراء هذه الدراسة في الآتي:

- 1- تحديد الأبعاد التي تحتاج إلى تدريب ويتم التركيز عليها عند إعداد برنامج التدخل المهني.
- 2- تدعيم العلاقة المهنية بين الباحثة والمسؤولين العاملين بالإدارة التعليمية وتحديد المعوقات التي تواجههم عند التعامل مع الأخصائي الاجتماعي في المجال التعليمي.
- 3- تحديد أبعاد برنامج التدخل المهني لتحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين بالإدارة التعليمية. وقد اعتمدت الباحثة في إجراء دراسة تقدير الموقف على:

- 1- مقابلات غير مقننة مع العاملين بالإدارة التعليمية.
- 2- مقابلات مع مسؤولي توجيه التربية الاجتماعية بكل من الإدارات التعليمية (إدارة المنتزه- برج العرب- العامرية- العجمي- شرق- الجمرق- إدارة وسط).
- 3- مقابلات بعض الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية بجميع الإدارات بالإسكندرية.

وتحددت نتائج دراسة تقدير الموقف فيما يلي:

- تتراوح أعمار المسؤولين عن الإدارات التعليمية بين 35-40 سنة.
- نسبة الحاصلين على مؤهل عالي من مسؤولي توجيه التربية الاجتماعية 85%.
- أسفرت نتائج دراسة تقدير الموقف 10% من المسؤولين يعملون بمديرية التربية والتعليم

- ونسبة 50% من المسؤولين يعملون بجميع الإدارات التعليمية بالإسكندرية و40% من المسؤولين عن توجيه التربية الاجتماعية بالإدارات التعليمية يقررون أن هدف التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع تحسين جودة الأداء المهني من خلال تنمية اتجاهات المسؤولين بالإدارات التعليمية بتطوير منهجية الأداء الفعال للأخصائيين الاجتماعيين لتمكينهم من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي.
- وبناءً على هذه النتائج تم وضع برنامج مهني لتحسين الأداء المهني للمسؤولين بالإدارات التعليمية لبناء المعارف المهنية والمهارات المهنية والقيم المهنية والمتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني، حتى يتمكن من مساعدة المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي.
 - ولقد أوضحت نتائج دراسة تقدير الموقف الدور المهم الذي يقوم به المسؤولين العاملين بالإدارات التعليمية في تنمية وعي المنظم الاجتماعي، هذا الدور الذي يترتب عليه تحسين الأداء المهني من خلال بناء وتنمية المعارف المهنية والمهارات المهنية والقيم المهنية والمتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للمسؤولين بجميع الإدارات التعليمية بالإسكندرية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمدارس الثانوية كمجال تعليمي.
- ومن النتائج السابقة تبين للباحثة حاجة الإدارات التعليمية للتدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام (نماذج- استراتيجيات- تكتيكات- أدوات) لتحسين جودة الأداء المهني بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي.
- وقد استفادت الباحثة من دراسة تقدير الموقف في:**

- 1- صياغة مشكلة الدراسة.
 - 2- تحديد أهداف الدراسة وفروضها.
 - 3- تحديد أهمية الدراسة.
 - 4- تحديد نوع الدراسة ومنهجيتها.
 - 5- تصميم برنامج التدخل المهني المناسب للإدارات التعليمية.
- وانطلاقاً من كل ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:
- 1- هل يمكن أن تسهم طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية في وضع برنامج مهني لتحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين بالإدارات التعليمية؟
 - 2- ما محاور البرنامج المهني والأسس التي يقوم عليها البرنامج المهني؟
 - 3- ما الأهداف التي تسعى الباحثة إلى تحقيقها من وراء تنفيذ هذا البرنامج؟
 - 4- ما الأسباب المهنية التي تستخدمها الباحثة في هذا البرنامج.
- وبناءً على هذه التساؤلات يمكن للباحثة صياغة مشكلة الدراسة في:
- "برنامج مهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي".

ثانياً: أهمية الدراسة:

- 1- اهتمام طريقة تنظيم المجتمع بالمنظمات الحكومية وغير الحكومية التي تسعى في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بتلك المنظمات لتمكينهم من تنمية الولاء التنظيمي.
- 2- أن الأداء المهني للمنظم الاجتماعي وجودة هذا الأداء يحظى بأهمية بالغة في تفكير القائمين على مهنة الخدمة الاجتماعية، ولذلك نسعى إلى تطوير وتنمية الولاء التنظيمي لديه.
- 3- إثراء الجانب النظري وتعميق الدراسة الميدانية للخدمة الاجتماعية في هذه الدراسة.
- 4- لم تتطرق الدراسات السابقة في حدود علم الباحثة إلى العاملين بالإدارات التعليمية والمنظمين الاجتماعيين بالمجال التعليمي التي تطرقت لها الدراسة.
- 5- أصبح موضوع جودة الأداء المهني هو محل اهتمام كافة مجالات العمل في المجتمع.
- 6- منادات وتوصيات الكثير من البحوث بضرورة دراسة تحسين جودة الأداء المهني لتطوير منهجية الأداء الفعال للمنظم الاجتماعي وتمكينه لرفع مستوى الأداء في تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال

التعليمي.

7- تحليل نظري للجهود المبذولة لدعم وتطوير مستوى الأداء المهني لمسئولي الإدارة التعليمية للإسهام في تحقيق الجودة التعليمية لمؤسساتهم التعليمية.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف عام مؤداه: برنامج مهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين المعارف المهنية والمهارات المهنية والقيم المهنية والمتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي.

ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية هي:

- 1- بناء المعارف المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.
- 2- تطوير المهارات المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.
- 3- تنمية القيم المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.
- 4- دعم المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.

رابعاً: فروض الدراسة:

- تقوم الدراسة الراهنة على فرض رئيسي مؤداه:

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات العاملين بالإدارات التعليمية قبل وبعد البرنامج المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني للعاملين لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.

ومؤشرات الفرض الرئيسي هي:

- 1- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات العاملين بالإدارات التعليمية قبل وبعد البرنامج المهني بطريقة تنظيم المجتمع لبناء المعارف المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.
- 2- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات العاملين بالإدارات التعليمية قبل وبعد البرنامج بطريقة تنظيم المجتمع لتطوير المهارات المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين كدعم إداري لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.
- 3- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات العاملين بالإدارات التعليمية قبل وبعد البرنامج المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتنمية القيم المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.
- 4- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات العاملين بالإدارات التعليمية قبل وبعد البرنامج المهني بطريقة تنظيم المجتمع لدعم المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين لتمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

1) مفهوم تحسين جودة الأداء المهني:

تُعرف الجودة في اللغة العربية من الفعل جاد أي جودة، وصار جيداً فهو جيد ويشير المعنى اللغوي للجودة إلى الإتيان بالجيد من القول والعمل (مجمع اللغة العربية، 2006، ص125). (xxxviii)

وقد حددت لجنة الخدمات الاجتماعية في هيلجتون الجودة أنها كل شيء يتعلق بالخدمة ويؤثر في قدرتها على إشباع احتياجات الفرد (شحاتة، فوزي محمد، 2006، ص72). (xxxix)

كما يعرف (Dellasummers 2005) الجودة بأنه تشير إلى درجة عالية من الصلاحية. (xi)

ويُعرف قاموس المورد الجودة على أنها كيفية أداء الشيء (البعليكي، 2002، ص747). (xii)

وتعرف الجودة بأنها مصطلح وصفي يشير إلى السعادة أو الرفاهية الجسمية والاجتماعية والنفسية وقدرتهم على أداء المهام العادية في الحياة (Educational, 2001, P.215). (xiii)

وتشير الجودة إلى العمليات والإجراءات والأساليب الفنية الهادفة إلى ضمان أن الخدمات التي تقدمها مهنة الخدمة الاجتماعية للعملاء تشبع احتياجاتهم بالكفاءة والفاعلية المطلوبة (Lin Robert, 2001, P.279). (xiv)

فالجودة هي تصميم برامج وتوفير خدمات مستقبلية لتلبية متطلبات المستفيدين بخدمات المنظمة وفقاً لاحتياجاتهم وما يتوقعونه وما يرضيهم (لطفی، أحمد سيد، 2003، ص62). (xv)

ويقصد بمفهوم تحسين جودة الأداء توفير المقومات الأساسية وبصفة خاصة التعليم والصحة وإشباع الحاجات الاقتصادية والنوعية (فرماوي، مصطفى عبد العظيم، 2005، ص279). (xvi)

وتقصد الباحثة بتحسين جودة الأداء المهني في الدراسة الحالية بأنه تحسين أداء المسؤولين بالإدارة التعليمية لأدوارهم المهنية بكفاءة عالية وفقاً لتخطيط مسبق بما يحقق متطلبات جودة الأداء المهني للمنظم الاجتماعي والطلاب والمؤسسة التعليمية بما يعكس على نجاح العملية التعليمية وتحقيق أهدافها التعليمية والتربوية، وتحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية من خلال إشباع احتياجاتهم الأساسية والارتقاء بنوعية الخدمات التي تقدم لهم بشكل متكافئ.

ويعرف الأداء بأنه القدرة على تحويل المدخلات إلى مخرجات بمواصفات معينة ومعدلات محددة (السالمي، حمود خالد محمد، 2006، ص26). (xvii)

كما يعرف على أنه عمل أو تنفيذ، فهو الفعل الممارس أو الفعل المبذول أو النشاط المنجز (محمد، ناهد أحمد، 2012، ص1741). (xviii)

يشير المفهوم اللغوي للأداء إلى التأدية بمعنى القيام بالشيء أو العمل بالشيء أو العمل كما يجب (مجمع اللغة، معجم الوجيز، 2006، ص10). (xix)

كما يعرف الأداء على أنه القدرة على القيام بالعمل بكفاءة وكذلك الكيفية التي يتم بها العمل (Merriam, 2003, P.447). (xx)

وتقصد الباحثة بجودة الأداء المهني في هذه الدراسة من الناحية الإجرائية:

قدرة العاملين بالإدارات التعليمية على أداء دورهم والقيام به استناداً لمعارفهم ومهاراتهم وقيمه الأخلاقية والمهنية التي اكتسبها أثناء عمله بالإدارة التعليمية، أو من خلال الدورات التدريبية التي تلقاها قبل أو أثناء عمله كجهة إشرافية على جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية بجميع الإدارات بالإسكندرية.

حيث يُعرف الأداء المهني نظرياً في هذه الدراسة بأنه قدرة العاملين بالإدارات التعليمية على القيام بالمسؤوليات المهنية والوظيفية في ضوء معلوماتهم وخبراتهم ومهاراتهم الفنية وما يتوافر له من معطيات في إطار النسق المؤسسي.

وسوف يقاس الأداء المهني لهذه الدراسة بواسطة مقياس تحسين الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي من إعداد الباحثة.

2) مفهوم التمكين:

يعرف Social Work Dictionary التمكين على أنه مساعدة الأفراد والأسرة والجماعات والتنظيمات والمجتمعات على زيادة قدرتها الشخصية والجماعية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية واستثمارها في تحسين ظروفهم وأوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية كما يستهدف التمكين تنمية مواطن القوى والمزايا الإيجابية لديهم (Social Work Dictionary, 1997, 108). (i)

ويشير تعريف التمكين من المنظور المؤسسي بأنه تمكين المنظمات من الوصول إلى الفئات الضعيفة وتقويتها اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً، بحيث تصبح أكثر قدرة على المشاركة في عمليات التنمية لبناء قدراتها التنظيمية والمؤسسية (عبد اللطيف، هبة أحمد، 2007، ص956). (ii)

ويعرف التمكين لغوياً بأنه مصدر الفعل مكن وتدل مادة (م.ك.ن) في المعجم على علو المكانة ويدل ذلك على القدرة ومن ذلك مكنه من الشيء أي جعله له عليه قدرة ويقول تمكن من الشيء أي قدر

عليه (عثمان. سوسن، 1996، ص55). (iii). ويعرف Long Man التمكين بأنه إعطاء شخص ما المزيد من التحكم في حياته أو إعطاء المنظمة القوة أو الحقوق التشريعية لفعل شيء ما (محمود، 2003، ص388). (iii) ويُعرف التمكين بأنه الاستراتيجيات التي يقوم بها الممارس المهني لمساعدة أفراد المجتمع على تحقيق مطالبهم المشروعة، وذلك لمساعدتهم على أن يصبحوا قادرين على التواكب مع الضغوط والمواقف والتحديات التي يمر بها المجتمع وذلك من خلال زرع الأمل وتقليل المقاومة والتكافؤ وتحديد وتدعيم مناطق القوة في الشخص وقدراته الاجتماعية وتجزئة المشاكل إلى أجزاء يمكن حلها بسرعة أكثر (السكري، 2000، ص362). (iv)

- وتقصد الباحثة بـ "تمكين المنظم الاجتماعي" في الدراسة الحالية من الناحية الإجرائية بأنه:
- مجموعة من العمليات المهنية المخططة التي يستخدمها العاملين بالإدارات التعليمية وتستهدف تنمية قدرات المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي ليصبح أكثر قدرة على إشباع احتياجاته المهنية وحل مشكلاته للتصدي لجوانب القصور في الأداء المهني.
 - يعمل على تقوية المنظم الاجتماعي بالمجال التعليمي للحصول على تحقيق الولاء التنظيمي لتنمية وتجويد الأداء المهني.
 - مساعدة المنظم الاجتماعي على اكتساب مقدرة متزايدة لحل ما يقابله من مشكلات والتصدي لجوانب القصور في الأداء من خلال المؤسسات التعليمية.
 - مساعدة المنظم الاجتماعي على اكتساب معلومات ومهارات تجعله أكثر ارتباطاً بالمنظمة مما يؤدي لزيادة مستوى الولاء التنظيمي وتدني مستوى غيابه.
 - يسهم التمكين في زيادة وعي المنظم الاجتماعي بالعوامل التي تؤثر على أدائه المهني في العملية التعليمية التي تقوده إلى مزيد من الوعي ومزيد من القدرة على حصوله على المهارات والمعلومات اللازمة بما تسهم في تحديد الأهداف والأغراض التي تؤدي إلى تحقيق الولاء التنظيمي في المجال التعليمي.

3 مفهوم المنظم الاجتماعي:

هو ذلك الشخص الذي يمارس عمله في المجال المدرسي في ضوء مفهوم الخدمة الاجتماعية وعلى أساس فلسفتها ملتزم بمبادئها ومعاييرها الأخلاقية هادف إلى تمكين الطلاب الذين يتعثرون في تعليمهم ومساعدة المدرسة على تحقيق أهدافها التربوية والتعليمية لإعداد أبنائها للمستقبل (قاسم، محمد رفعت، 2004، ص35). (iv)

فالمنظم الاجتماعي في الدراسة الحالية هو ذلك الشخص المعد إعداداً مهنيًا وعلمياً لممارسة دوره المهني بالمجال التعليمي لتحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية كما يجب أن تكون.

4 مفهوم الولاء التنظيمي:

تعددت تعريفات مفهوم الولاء التنظيمي حيث يعرف الولاء كما جاء في المعجم الوسيط بأنه يعني العهد، والقربة، والمحبة، والنصرة، والالتزام (المعجم الوسيط، ص1058). (vi)

فمصطلح الولاء مصطلح متعدد الأبعاد لكونه يشمل على الاتجاهات والأحاسيس والمشاعر ويتزجها في شكل سلوكيات، ويشير مفهوم الولاء التنظيمي إلى اتجاهات الأفراد تجاه التنظيم الذين يعملون به ويتم التعرف على هذه الاتجاهات من خلال مجموعة من سلوكيات العمل الإيجابية والسلبية، فمن الناحية الإيجابية يعرف من خلال سلوكيات فعالية الأداء الرضا من العمل والمشاركة ومن الناحية السلبية يظهر كالتغيب ودوران العمل وضعف الإنتاجية وغيرها (Philip Cheng- Fei Tsai, eta) (1., 2007, P.162). (vii)

فالولاء Loyalty يقصد به شعور الفرد بالارتباط العاطفي القوي تجاه المنظمة (الأحمدي، طلال، 2004، ص2). (viii)

والولاء التنظيمي هو الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمنظمة والذي يدفعه إلى الاندماج في

العمل والتفاعل مع قيم المنظمة وتبنيها (العتيبي، 1997، ص70). (lix)

كما يعرف الولاء التنظيمي بأنه حالة من الارتباط بين الفرد والتنظيم يقبل الفرد وفقاً لقيم وأهداف التنظيم ويتبناها ويفتخر بها ويعمل بهمة من أجل تحقيقها، كما يفضل الاستمرار بالعمل فيه على الانتقال إلى غيره (عطاري، عاطف، 2006، ص18). (lx)

وسوف تتناول الباحثة مفهوم الولاء التنظيمي في هذه الدراسة من الناحية الإجرائية على أنه الاتجاه أو الميل للتوحد والاندماج مع العاملين بالإدارات التعليمية محل الدراسة ككادر الإدارة يؤثر بالتبعية على القيادات التنفيذية والمنظم الاجتماعي بالمدارس الثانوية التابعة لهذه الإدارات:

- استعداد المنظم الاجتماعي في وضع كل جهود الممكنة في خدمة الأهداف العامة بالمجال التعليمي التابعة لإدارات التعليمية.
- شعور المنظم الاجتماعي بالالتزام الأخلاقي تجاه المدرسة وشعوره بالفخر نتيجة العمل بالمجال التعليمي التابعة للإدارات التعليمية.
- رغبة المنظم الاجتماعي في استمرار عضويته بالمجال التعليمي حتى في حالة وجود فرص عمل أخرى بمجالات أخرى.

سادساً: المنطلقات النظرية:

1) نظرية الأنساق:

يُعرف النسق على أنه ذلك الكل أو البناء الذي يؤدي وظيفة معينة وهذا البناء يتألف بدوره من أبنية وأنساق فرعية لكل منها الوظيفة المحددة عن غيرها ولا بد من التساند بين هذه الوظائف لبقاء حياة النسق (صادق، نبيل محمد، 2000، ص286). (lxi)

النسق هو وحدة تتكون من أجزاء أو وحدات متباينة ومتماسكة معاً حيث كل وحدة منضبطة بواسطة أو معتمدة على حالة سائر الوحدات (النوحى، عبد العزيز فهمي، 2005، ص2). (lxii)

- **وظيفة داخلية:** من خلالها يسعى النسق إلى الحفاظ على العلاقات المتوازنة بين الأجزاء المكونة للنسق حتى يضمن استمراره وبقائه.
- **وظيفة خارجية:** تتمثل في أداء الوظيفة المطلوبة من النسق والتفاعل مع المجتمع (سلامة، فريد حسنين، 2006، ص38). (lxiii)

هذا وتستفيد الباحثة من هذه النظرية في أنه يمكن من خلالها النظر إلى الإدارات التعليمية محل الدراسة) على أنها أنساق لها بناء متميز تقوم بوظائف محددة، ولها أنساق فرعية تؤدي كل منها وظيفة وتتساند مع بعضها البعض لتحقيق استمرارية هذا النسق ومساعدة المنظم الاجتماعي بمدارس الثانوية الحكومية على تحقيق الولاء التنظيمي وتمكينه من تحقيق أهدافه بالمجال التعليمي في تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية وذلك من خلال كافة البرامج والخطط التي تقوم بها تلك الإدارات لصالح المنظم الاجتماعي.

وبتطبيق نموذج كاتز وكان على الإدارات التعليمية كنسق اجتماعي يتضح الآتي:

- 1- **المدخلات:** تتضمن المدخلات الخاصة بالإدارات التعليمية كنسق السياسات واللوائح- القوانين والتشريعات والإمكانات المادية والبشرية الموجودة بالإدارات والمجتمع الأكبر.
- 2- **المعالجات التحويلية:** يتم تحديد المدخلات الخاصة بالإدارة التعليمية بقصد تحقيق أهداف محددة من خلال البرامج، ومن هذه الأهداف تمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي من خلال تحديد الأساليب والأدوات والاستراتيجيات التي تنمي مهارات وتزود معلومات ومعارف العاملين بالإدارات التعليمية.
- 3- **المخرجات:** تنتج المخرجات كنتيجة للتفاعل الداخلي والممارسات الخاصة بالعاملين بالإدارات

التعليمية وتتمثل المخرجات في تمكين المنظم الاجتماعي من خلال مشاركته في البرامج المقدمة له وتطوير الخدمات بما يتناسب مع احتياجاته الفعلية لتنمية وتجويد الأداء المهني للعاملين محل الدراسة بعد التدخل المهني.

2) استراتيجيات التمكين:

كما اعتمدت الباحثة في دراستها على استراتيجيات التمكين على أنها عملية لبناء القدرات المعرفية التعليمية التي تزيد من وعي العاملين وتمكين المتطوعين من التعامل مع العوائق والمشكلات وكيفية القيام بالأدوار القيادية وتزيد من قدرة المجتمع الوظيفي على اتخاذ القرارات (Gamble, 1995, (lxiv). (P.488

وتهتم هذه الاستراتيجية المحورية بتعزيز أداء المنظمات عن طريق تنمية قدرات العاملين بتلك المنظمات وتمكينهم من اتخاذ القرارات الرشيدة وتحديد الاختيارات (David, 1995, P.560). (lxv)

وبتطبيق استراتيجيات التمكين على الدراسة الحالية يتضح الآتي:

- تمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي.
- تمكين المنظم الاجتماعي من استثمار المعلومات والخدمات المتاحة زيادة أدائه المهني.
- تمكين المنظم الاجتماعي من اتخاذ القرارات الرشيدة لتنمية وتجويد الأداء المهني.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

1) نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى دراسات قياس عائد التدخل المهني والتي تحدد مدى كفاءة مهنة الخدمة الاجتماعية في تحقيق أهدافها وذلك باستخدام إحدى التصميمات شبه التجريبية التي تختبر أثر متغير مستقل وهو (برنامج التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع) على متغير تابع وهو (تمكين العاملين بالإدارات التعليمية) وقد استخدم المنهج شبه التجريبي من خلال القياس القبلي والبعدي لمجموعة واحدة من العاملين بالإدارات التعليمية.

2) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي والذي يستخدم القياس القبلي والقياس البعدي باستخدام مجموعة واحدة كتجريبية وضابطة في نفس الوقت، حيث تتوفر في المجموعة الواحدة العديد من المميزات، حيث لا يلزم الباحثة باختيار مجموعة متكافئة من الأفراد، حيث أن كل فرد يمثل نفسه فقط سواء قبل أو بعد التجربة ومن ثم الحكم على مدى نجاح البرنامج المهني في تحقيق أهداف الدراسة.

3) أدوات الدراسة:

اشتملت الدراسة على الأدوات التالية:

- أ- استمارة تقدير الموقف.
- ب- استمارة القياس الذي تم إعداده لتحديد أثر البرنامج المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين الأخصائيين الاجتماعيين في تحقيق الولاء التنظيمي.
- ج- استمارة استبيان مطبقة على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية الحكومية الذين يتعاملون مع العاملين بجميع الإدارات بالإسكندرية للتعرف على الأدوار التي يقوم بها تلك العاملين.

وتم إعداد استمارة القياس المطبقة على العاملين بالإدارات التعليمية وفقاً للمراحل التالية:

المرحلة الأولى: تحديد أبعاد وعبارات استمارة القياس، وقد اعتمدت الباحثة على الإطار النظري للدراسة والذي سطر الضوء على كيفية تحسين جودة الأداء المهني للبناء المهاري والمعرفي وتطوير المهارات وتنمية القيم المهنية ودعم المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية،

- والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.
- وقد استفادت الباحثة من هذه المرحلة في كيفية صياغة أبعاد الاستمارة وصياغة عباراتها وتحدد أبعاد الاستمارة في أربع أبعاد وهي كالتالي:
- **البُعد الأول:** بناء المعارف المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية.
 - **البُعد الثاني:** تطوير المهارات المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية.
 - **البُعد الثالث:** تنمية القيم المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية.
 - **البُعد الرابع:** دعم المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية.

المرحلة الثانية: أوزان عبارات استمارة القياس:

- قامت الباحثة بوضع تدرج ثلاثي بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة كالتالي:
- (نعم- إلى حد ما- لا) بأوزان (3- 2- 1) على التوالي للعبارات الموجبة.
 - (نعم- إلى حد ما- لا) بأوزان (1- 2- 3) بالنسبة للعبارات السالبة.
 - اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع على الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة، وذلك لتحقيق برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي.
 - وقد أجرت الباحثة الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها على عدد (10) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (85%)، وتم صياغة المقياس في صورته النهائية.
 - قامت الباحثة بحساب الثبات من خلال التطبيق على عينة قوامها (10) مفردة بعداً عن عينة الدراسة بفارق زمني قدره (15) يوم باستخدام معامل ثبات (ألفا- كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية وبلغ معامل الثبات (0.92) وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.
 - ولقد حصلت الباحثة على معاملات ثبات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 لجميع محاور القياس مما يعطي مؤشر قوي عن ثبات المقياس، حيث أكدت الباحثة أن معامل الثبات للمقياس سواء قبل برنامج التدخل أو بعده مقبولة ودالة إحصائياً، مما يدل على ثبات المقياس.

4 مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني في الدراسة الراهنة في جميع الإدارات التعليمية بمحافظة الإسكندرية، وذلك تطبيقاً على جميع المدارس الثانوية العامة الحكومية (كإدارة المنتزه- إدارة العامرية- إدارة برج العرب- إدارة العجمي- إدارة شرق- إدارة الجمرق- إدارة وسط- إدارة غرب).

ب- المجال البشري:

تم تطبيق البرنامج المهني على (30) مفردة من العاملين بالإدارات التعليمية كجهة إشرافية ورقابية على المنظمين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية العامة الحكومية بجميع الإدارات التعليمية بمحافظة الإسكندرية.

والجدول التالي يوضح الإدارات التعليمية التي تم تطبيق الدراسة بها، حيث تم تقسيم العينة على النحو التالي:

م	الإدارة	العاملين بالإدارة التعليمية
1	إدارة المنتزه	5
2	إدارة برج العرب	3
3	إدارة العامرية	4
4	إدارة العجمي	3
5	إدارة شرق	6
6	إدارة الجمرك	4
7	إدارة وسط	5

* يشير الجدول إلى العاملين بالإدارات التعليمية ككادر إداري يؤثر بالتبعية على القيادات التنفيذية بالمدارس التابعة لهذه الإدارات.

ج- المجال الزمني:

استغرقت فترة التدخل المهني (7 شهور) اعتباراً من يوم 2019/9/5 حتى يوم 2020/3/25 مقسمة كالتالي:

المرحلة التمهيدية: واستغرقت الفترة الزمنية من 2019/9/5 وحتى 2019/9/29.

المرحلة التنفيذية: واستغرقت الفترة الزمنية من 2019/10/5 وحتى 2020/3/25.

مراحل البرنامج المهني:

تتضمن مراحل البرنامج المهني الآتي:

(1) المرحلة التمهيدية:

وبدأت من يوم الخميس الموافق 2019/9/5 وانتهت يوم الخميس الموافق 2019/9/29 وقد نفذت الباحثة في هذه المرحلة ما يلي:

أ- الاتفاق مع مدير عام الإدارة التعليمية على إجراء الدراسة وشرح طبيعة الدور الذي سوف تقوم به الباحثة مع العاملين بالإدارات التعليمية وعرض فكرة البرنامج المهني وذلك من خلال مجموعة اجتماعات عقدتها الباحثة مع رئيس مجلس إدارة ومدير عام الإدارة التعليمية والعاملين كجهة إشرافية ومسئولي توجيه التربية الاجتماعية والسادة الموجهين على المنظم الاجتماعي بمدارس الثانوية الحكومية تحت رعاية مدير عام الإدارة التعليمية.

ب- إجراء دراسة تقدير الموقف قبل البدء في البرنامج المهني.

ج- عقد مجموعة من الاجتماعات مع العاملين والمسؤولين بالإدارات التعليمية كجهة إشراف ومسئولي توجيه التربية الاجتماعية بالإدارة التعليمية والسادة الموجهين المشاركين في مجتمع الدراسة للاتفاق على الأنشطة والأساليب الملائمة للبرنامج المهني.

(2) المرحلة التخطيطية:

1- تحديد الأهداف الإجرائية التي يسعى إليها البرنامج.

2- وضع خطة زمنية لتنفيذ البرنامج محدد فيها عدد الساعات والأيام والأسابيع والأشهر مع تحديد محتوى البرنامج.

3- عقد اجتماعات تحضيرية مع العاملين بالإدارات التعليمية لعرض خطة البرنامج المهني.

4- التعرف على اقتراحات العاملين بالإدارات التعليمية لضمان تحقيق أهداف البرنامج المهني.

- 5- الاتصال بالخبراء والمتخصصين للتنسيق بينهم في تنفيذ البرنامج، وصياغة آليات التنفيذ للأهداف بالمشاركة معهم.
- 6- تحديد المحتوى النظري للبرنامج المهني لطريقة تنظيم المجتمع.
- 7- التطبيق القبلي لأدوات الدراسة ووضع مؤشرات للقياس في ضوء عائد التدخل المهني.

(3) المرحلة التنفيذية:

- تنفيذ البرنامج الزمني للتدخل المهني من خلال الجهود المهنية والأكاديمية وتمثلت في:
 - عقد لقاءات متعددة مع قيادات الإدارات التعليمية حول تنفيذ البرنامج.
 - تنفيذ القياس القبلي لبرنامج التدخل المهني.
 - تطبيق برنامج التدخل المهني.
 - تذليل الصعوبات والعقبات التي تحول دون تنفيذ البرنامج أثناء تنفيذه.
- اعتمدت الباحثة على الاستفادة من المعلومات وحاولت توثيق العلاقة المهنية مع العاملين بالإدارات التعليمية، وقد بدأت المرحلة التنفيذية وحققت الهدف المرجو منها وذلك من خلال تنفيذ الاجتماعات والمقابلات والمحاضرات والندوات وورش العمل وذلك لتأهيل العاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي.
- وقد سعت الباحثة لتسجيل المرحلة التنفيذية ومتابعة سيرها.

(4) المرحلة التقويمية:

- وقد استهدفت هذه المرحلة الآتي:
- إجراء القياس البعدي.
 - تقييم البرنامج من حيث (المحتوى- الخطة الزمنية- الأساليب- أوجه القصور).
 - اختبار صحة فروض الدراسة.
 - استخلاص النتائج العامة وصياغة التوصيات.
- وقد تم تقويم الجهود المهنية التي قامت بها الباحثة مع العاملين بالإدارة التعليمية وذلك من خلال المرحلة التنفيذية وفي ضوء هذه المرحلة تم التقويم في ضوء الأهداف الموضوعية.
- وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية واستخراج النتائج ثم القيام بمقارنة نتائج القياس القبلي بنتائج القياس البعدي.

جدول رقم (1)

يوضح البرنامج التخطيطي لتحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي

م	متغيرات الممارسة	المضمون
1	الهدف	تحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي ويتحقق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية الآتية: <ul style="list-style-type: none"> • بناء المعارف المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية. • تطوير المهارات المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية. • تنمية القيم المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية. • دعم المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية.
2	نسق الهدف	العاملين بالإدارة التعليمية.
3	التغيير المستهدف	إكساب العاملين بالإدارات التعليمية مجموعة من المهارات مثل مهارة

م	متغيرات الممارسة	المضمون
		الاتصال ومهارة تنمية العلاقات المهنية واتخاذ القرارات الرشيدة ومهارة التأثير في الآخرين. • تطوير المعارف المهنية للعاملين بالإدارات التعليمية كأساس معرفي مهاري لتوصيف طبيعة الأدوار التي يقوم بها العاملون عند التعامل مع (المنظم الاجتماعي بالمجال التعليمي). • تنمية القيم المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي لتنمية وتجويد الأداء المهني وتحسين مستواهم وارتباطهم بالمنظمة التعليمية فكلما زاد مستوى الولاء التنظيمي أدى إلى استقرارهم المهني وتدني مستوى غيابهم. • دعم المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية للتعرف على جوانب القصور بشكل عام في أداء العاملين من حيث مهاراتهم وخبراتهم وتوظيف ذلك لتمكين المنظم الاجتماعي للعاملين في المجال التعليمي من تحقيق الولاء التنظيمي والمشاركة في الدورات التدريبية لرفع مستوى الأداء المهني وتحسينه. • تطوير أساليب مراقبة جودة الأداء المهني وتصدي وجود قصور في المنظومة التعليمية من حيث التوجيه التربوي وأساليب التقويم والرقابة على جودة العملية التعليمية.
4	الموجهات النظرية	• نظرية الأنساق- استراتيجيات التمكين.
5	المشاركون	• رئيس مجلس الإدارة التعليمية- مدير عام الإدارة التعليمية- العاملين بالإدارة التعليمية- الباحثة- الخبراء- المتخصصين.
6	المبادئ التي يرتكز عليها البرنامج	• الاستعانة بالخبراء- تكوين علاقات مهنية- التخطيط.
7	الاستراتيجيات	• الشرح- التعلم- الإقناع- التغيير- التدريب.
8	التكنيكات	• جمع المعلومات والبيانات- المناقشة والحوار- الشرح والتوضيح- تبادل الآراء- التفسير.
9	المهارات	• مهارة الاتصال- مهارة التأثير في الآخرين- مهارة تنمية العلاقات المهنية- مهارة التفاوض- الحوار الهادف- المناقشة الجماعية- مهارة التدريب والتعليم.
10	الأدوار	• المستشار- الخبير- المعلم- الإداري- المدرب- المستثير.
11	الأدوات	• الاجتماعات- الندوات- ورش العمل- المقابلات الشخصية- المحاضرات.
12	الفترة الزمنية	• سبع شهور من 2019/9/5 حتى 2020/3/25.

وفيما يلي وصف لبعض نماذج أنشطة الجهود التنفيذية التي استخدمت في البرنامج المهني.

أولاً: اجتماع بين الباحثة والعاملين بالإدارات التعليمية:

من خلال هذا الاجتماع مناقشة خطة العمل بالبرنامج المهني بما يتوافق مع احتياجات مبحوثين مجتمع الدراسة وبما يفيد المنظم الاجتماعي العامل بالمجال التعليمي. وقد تم عرض أهم الأنشطة المستخدمة في البرنامج التخطيطي وفقاً لما يحتاجه العاملين بالإدارات التعليمية المبحوثين مجتمع الدراسة وبما يتوافق مع مواعيدهم ومواعيد السادة المتخصصين المشاركين في البرنامج المهني. وفي نهاية الاجتماع تم تحديد أولى الأنشطة التي ستقوم بها الباحثة وتحديد اليوم والمكان.

تحليل الاجتماع في ضوء البرنامج المهني:

- الاستراتيجيات المستخدمة: الإقناع.
- الأدوار المهنية: المعلم والخبير.
- المهارات: تنمية العلاقات المهنية.
- التكنيكات: الشرح والتوضيح.
- المبادئ: المشاركة تبادل الرأي والخبرات.
- الأدوات: الاجتماع.

ثانياً: نموذج لتسجيل محاضرة بعنوان تمكين المنظم الاجتماعي:

بدأت المحاضرة بتحديد مفهوم التمكين بصفة عامة، ثم تحديد تمكين المنظم الاجتماعي في مجال المنظومة التعليمية من حيث التوجيه التربوي وأساليب التقويم والرقابة على جودة العملية التعليمية كأحد متطلبات جودة الأداء المهني بمكتب توجيه التربية الاجتماعية بالإدارة التعليمية تحت رعاية مدير عام الإدارة التعليمية والسادة الموجهين المشاركين.

وكذلك التعرف على دور المنظم الاجتماعي في تحقيق الولاء التنظيمي بالمؤسسات التعليمية ومعرفة درجة توافر معايير تمكين المنظم الاجتماعي ومؤشراتها. موضحاً الأداء المهني لكل من المعلم والمنظم الاجتماعي في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأمر الذي يؤكد أن النظام التعليمي بأنواعه يحتل مكانة هامة في المجتمع سعياً لتطوير منظومة التعليم وفق معايير معترف بها دولياً.

إذن المجال التعليمي يتطلب تزايد الحاجة إلى تمكين المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي من خلال إعدادهم أشخاص مؤهلين تربوياً، لذلك تشكل برامج لإعدادهم وتأهيلهم وتدريبهم من خلال تنمية وتجويد الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لإعداد المتطلبات التدريسية، والأساس المعرفي، والمهاري، والقيمي اللازمة لتصميم برامج إعداد لتمكين المنظم الاجتماعي نظراً لأهمية عائد هذه البرامج وأنها تستحق الجهود المبذولة والموارد المخصصة له.

تحليل المحاضرة في ضوء البرنامج المهني:

- الاستراتيجيات المستخدمة: التعليم والشرح.
- التكنيكات: المناقشة الجماعية والشرح والتوضيح وتقديم المعلومات.
- الأدوار المهنية: الإداري والمعلم والممكن.
- المبادئ: المشاركة- الإقناع- التفاعل الاجتماعي.
- المهارات: التأثير في الآخرين- مهارة الاتصال.
- الأدوات: المحاضرة.

ثامناً: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

جدول رقم (2)

يوضح توزيع المسؤولين بالإدارة التعليمية طبقاً للنوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	12	40%
أنثى	18	60%
المجموع	30	100%

ن = 30

يتضح من الجدول السابق أن توزيع المسؤولين بالإدارة التعليمية تبعاً للنوع جاء كالتالي: إن توزيع المسؤولين تبعاً للنوع يوضح أن نسبة المسؤولين من الإناث احتلت الترتيب الأول حيث بلغت نسبتهم (60%) بواقع 18 مفردة من مجتمع الدراسة، في حين جاءت نسبة الذكور في الترتيب الثاني حيث بلغت نسبتهم (40%) بواقع 12 مفردة من مجتمع الدراسة.

وترجع الباحثة ذلك إلى أن العمل بالمجال التعليمي يحتاج إلى حركة وجهد وهو ما يتفق مع تقدم المسؤولين من الإناث ويتفق ذلك مع ما تطرحه الأدبيات والمعطيات النظرية للدراسة في تحسين جودة الأداء المهني بالإدارات التعليمية لتمكين المسؤولين من تنمية الولاء التنظيمي.

جدول رقم (3)

يوضح توزيع المسؤولين بالإدارة التعليمية طبقاً للسنة

م	فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
أ	أقل من 25 سنة	صفر	صفر
ب	من 25 إلى أقل من 35 سنة	4	13.3%
ج	من 35 إلى أقل من 45 سنة	12	40%
د	من 45 إلى أقل من 55 سنة	8	26.7%
هـ	من 55 سنة فأكثر	6	20%
	المجموع	30	100%

يتضح من الجدول أن توزيع المسؤولين تبعاً للسنة جاء كالتالي: أشار الجدول أن الفئة العمرية من (35 إلى أقل من 45) احتلت الترتيب الأول بنسبة (40%) بواقع 12 مفردة من مجتمع الدراسة، يليها الفئة العمرية من (45 إلى أقل من 55 سنة) بنسبة (26.7%) بواقع 8 مفردة من مجتمع الدراسة، يليها في الترتيب الفئة العمرية (55 سنة فأكثر) بنسبة (20%) بواقع 6 مفردة وأخيراً الفئة العمرية من (25

إلى أقل من 35 سنة) بنسبة (13.3%) بواقع 4 من مجتمع الدراسة. وتأتي تلك النتيجة معبرة عن الواقع الذي يشير إلى أن هذه المرحلة العمرية ترتبط بوصول الإنسان لدرجة من الاستقرار الوظيفي والأسري فضلاً عن النضج المعرفي والخبرات الاجتماعية التي تساعد على المشاركة في تحسين جودة الأداء المهني وذلك ما أكدت عليه نتائج دراسة (العمرى، أبو النجا، 2006). (lxvi) في حين يشير الجدول إلى ضعف تمثيل الشباب في تلك الإدارات بشكل ملحوظ ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه الباحثة في الإطار الميداني للدراسة.

جدول رقم (4)

يوضح توزيع المسؤولين بالإدارة التعليمية طبقاً للمؤهل العلمي

م	المؤهل	التكرار	النسبة المئوية
أ	مؤهل متوسط	صفر	صفر
ب	مؤهل فوق متوسط	7	23.3%
ج	مؤهل جامعي	18	60%
د	ماجستير	4	13.3%
هـ	دكتوراه	1	3.3%
	المجموع	30	100%

يتضح من الجدول السابق أن توزيع المسؤولين بالإدارة طبقاً للمؤهل العلمي جاء كالتالي: جاء في الترتيب الأول المؤهل الجامعي وذلك بنسبة (60%) بواقع 18 مفردة من مجتمع الدراسة، يليها في الترتيب الحاصلين على مؤهل فوق المتوسط بنسبة (23.3%) بواقع 7 مفردة من مفردات مجتمع الدراسة، يليهم الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة (13.3%) بواقع 4 مفردة من مجتمع الدراسة، وأخيراً يليهم الحاصلين على الدكتوراه بنسبة (3.3%) بواقع 1 من مجتمع الدراسة. وتشير هذه المعطيات إلى أن أغلب المسؤولين بالإدارة من الحاصلين على شهادة عالية، الأمر الذي يؤكد على أنهم يتمتعون بقدر من المعرفة والإدراك والوعي بأهمية دورهم بالإدارة التعليمية. كما توضح النتائج أن هناك عدم اهتمام باستكمال الدراسات العليا بما يتطلب التشجيع والتدعيم اللازم لاهتمام العاملين بالإدارة التعليمية باستكمال الدراسات العليا على اعتبار أن عملية الإعداد المهني وتحسين الأداء المهني عملية مستمرة لا تتوقف وهذا من شأنه أن يزيد من جودة الأداء المهني لهم وذلك طبقاً لما أشارت إليه الباحثة في الإطار الميداني للدراسة.

جدول رقم (5)

يوضح توزيع المسؤولين بالإدارة التعليمية وفقاً لمدة العمل في المجال التعليمي

م	مدة العمل بالإدارة	التكرار	النسبة المئوية
أ	أقل من سنة	1	3.3%
ب	من سنة إلى أقل من 3 سنوات	4	13.3%
ج	من 3 إلى أقل من 6 سنوات	8	26.7%
د	من 6 إلى أقل من 9 سنوات	5	16.7%
هـ	9 سنوات فأكثر	12	40%
	المجموع	30	100%

يتضح من الجدول أن الغالبية العظمى من العاملين بالإدارة التعليمية تتراوح مدة عضويتهم (من 9 سنوات فأكثر) بنسبة (40%) بواقع 12 مفردة من مجتمع الدراسة، تلي ذلك من تراوحت مدة عضويتهم بالإدارة التعليمية (من 3-6 سنوات) بنسبة (26.7%) بواقع 8 مفردة من مجتمع الدراسة، تلي ذلك من تراوحت مدة عضويتهم بالإدارة التعليمية (من 6-9 سنوات) بنسبة (16.7%) بواقع 5 مفردة من مجتمع الدراسة، تلي ذلك من تراوحت مدة عضويتهم (من سنة إلى 4 سنوات) بنسبة (13.3%) بواقع 4 مفردة من مجتمع الدراسة وأخيراً جاءت من هم (أقل من سنة) بنسبة (3.3%) بواقع 1 مفردة من مجتمع الدراسة. ويأتي ذلك مؤكداً لما تطرحه الأدبيات والمعطيات النظرية التي أشارت إليه الباحثة. ومن المتوقع أن تنعكس هذه الخبرة على أدائهم المهني ومستوى المهارات لديهم.

جدول رقم (6)

يوضح توزيع المسؤولين بالإدارة التعليمية طبقاً للحصول على دورات تدريبية قبل برنامج التدخل

م	الاستجابة	التكرار	النسبة%
1	نعم	16	53.4%
2	لا	14	46.6%
	المجموع	30	100%

أما عن توزيع المسؤولين بالإدارات التعليمية طبقاً للحصول على دورات تدريبية يشير الجدول السابق إلى أن نسبة مرتفعة من المسؤولين بالإدارات التعليمية حصلوا على دورات تدريبية بنسبة (53.4%) بواقع 16 مفردة من مجتمع الدراسة يليها الترتيب الثاني (لا) لم أحضر دورات تدريبية بنسبة (46.6%) بواقع 14 مفردة من مجتمع الدراسة.

وقد يرجع احتلال (نعم) حضرت دورات تدريبية للترتيب الأول إلى برنامج التدخل المهني حيث قام برنامج التدخل المهني دورات تدريب وندوات خاصة بتحسين جودة الأداء المهني لعاملين بالإدارة التعليمية كجهة إشرافية على جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الثانوية بجميع الإدارات بالإسكندرية. ويأتي ذلك مؤكداً لما تطرحه الأدبيات والمعطيات النظرية التي تعتبر أهمية التدريب واكتساب الخبرات المهنية التي تؤهلهم لتنمية الولاء التنظيمي مع تلك الفئة الهامة.

جدول رقم (7)

دلالة الفروق بين درجات المسؤولين بالإدارة التعليمية على البعد الخاص بمعارف مهنية لازمة لجودة الأداء المهني كأساس معرفي للأخصائيين الاجتماعيين قبل التدخل المهني وبعده

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	4.951	4.751	11.9	قبل التدخل المهني
			1.66	6.3	بعد التدخل المهني

يتضح من نتائج الجدول أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للبعد الخاص بالمعارف المهنية الخاصة بالإعداد المهني.

وبالمقارنة بين "ت" المحسوبة وقيمة "ت" الجدولية وجد أن قيمة المحسوبة تساوي 4.951 درجة وهي أكبر من "ت" الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى معنوية 0.01 وبالمقارنة بين القياس القبلي والبعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 11.9 وانحراف معياري قدره 4.751 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 6.3 درجة وانحراف معياري قدره 1.66 وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين بالإدارة التعليمية والذي ساهم بدرجة كبيرة وواضحة في تنمية معارف مهنية خاصة بالإعداد المهني التي تمكن المسؤولين من تنمية الولاء التنظيمي للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي قام على الأساس المعرفي للأخصائيين الاجتماعيين من خلال التدريب على تطبيق نماذج ومداخل العمل المهني باستخدام برامج تمكين وترشيد تنمية المعرفة بجودة الأداء المهني.

وقد تضمنت المرحلة التنفيذية في البرنامج المهني العديد من الأنشطة والأدوات والأساليب التي ساهمت في تحسين الأداء المهني مما يؤكد صحة الفرض الفرعي الأول

جدول رقم (8)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الثاني للدراسة الخاص بمهارات مهنية لازمة لجودة الأداء المهني

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	5.337	4.294	11.2	قبل التدخل المهني
			2.122	15.666	بعد التدخل المهني

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للبعد الخاص بمهارات مهنية لازمة لجودة الأداء المهني كأساس مهاري للعاملين بالإدارة التعليمية.

وبالمقارنة بين "ت" المحسوبة وقيمة "ت" الجدولية وجد أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي 5.337 درجة وهي أكبر من "ت" الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى معنوية 0.01 وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 11.2 درجة وانحراف معياري قدره 4.294 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 15.666 درجة وانحراف معياري قدره 2.122 وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين بالإدارات التعليمية والذي ساهم بدرجة كبيرة وواضحة في تنمية مهارات مهنية كأساس مهاري لتمكين الأخصائيين الاجتماعيين من تنمية الولاء التنظيمي لديهم من خلال التدريب على مهارات تزيد من قدراتهم في مواجهة المشكلات وتحديد الاحتياجات الضرورية لتحسين العملية التعليمية بالإضافة لتنمية المهارات القيادية للأخصائيين الاجتماعي. وتعزى هذه الفروق إلى ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للدوار والاستراتيجيات وتكتيكات، والاعتماد على الوسائل المهنية المختلفة، وكذلك ما تضمنت المرحلة التنفيذية في البرنامج المهني العديد من الأنشطة والأدوات والأساليب التي ساهمت في تحسين الأداء المهني بالإدارات التعليمية وقد تم ذلك من خلال تعاون الباحثة مع فريق العمل الذي تضمن خبراء في بناء مهارات مهنية لازمة لجودة الأداء المهني ومشاركة المسؤولين بالإدارات التعليمية كأساس مهاري مما يؤكد صحة الفرض الفرعي الثاني للدراسة.

جدول رقم (9)

يوضح دلالة الفروق بين درجات المسؤولين بالإدارة التعليمية على البعد الخاص بالجانب القيمي اللازمة لجودة الأداء المهني قبل التدخل المهني وبعده

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	5.819	6.411	16.833	قبل التدخل المهني
			3.279	23.266	بعد التدخل المهني

مستوى المعنوية 0.01 = 30

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام التدخل المهني، وبالمقارنة بين قيمة "ت" المحسوبة وقيمة "ت" الجدولية وجد أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي 5.819 درجة وهي أكبر من "ت" الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى معنوية 0.01 وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 16.833 درجة وانحراف معياري قدره 3.279 وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج المهني للمسؤولين بالإدارات التعليمية والذي ساهم في تحسين جودة الأداء المهني الذي ساهم في تنمية قيم مهنية كأساس قيمي لتنمية الولاء التنظيمي للمهنة والارتقاء بمستويات أداء الأخصائيين الاجتماعيين لأدائهم المهني بالمجال التعليمي حيث تضمنت المرحلة التنفيذية للبرنامج المهني العديد من الأنشطة والأساليب والأدوات التي ساهمت في تحقيق الهدف الثالث للدراسة وبدل ذلك على تأثير البرنامج المهني في تحسين جودة الأداء المهني كقيم مهنية لازمة لجودة الأداء المهني لمسؤولين بالإدارات التعليمية مما يؤكد صحة الفرض الثالث.

جدول رقم (10)

يوضح دلالة الفروق بين درجات المسؤولين بالإدارة التعليمية على
البعد الخاصة بالجانب المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة

الأداء المهني قبل التدخل المهني وبعده

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	5.689	5.429	13.8	قبل التدخل المهني
			3.585	20.2	بعد التدخل المهني

مستوى المعنوية 0.01

ن = 30

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام التدخل المهني وبالمقارنة بين قيمة "ت" المحسوبة وقيمة "ت" الجدولية وجد أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي 5.689 درجة وهي أكبر من "ت" الجدولية عند درجة 29 ومستوى معنوية 0.01 وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 13.8 درجة وبانحراف معياري قدره 5.429 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 20.2 درجة وبانحراف معياري قدره 3.585.

وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج لطريقة تنظيم المجتمع لمسؤولين بالإدارة التعليمية والذي ساهم بدرجة كبيرة واضحة في تحسين جودة الأداء المهني المرتبطة بالمتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث تضمنت المرحلة التنفيذية للبرنامج المهني العديد من الأنشطة والأدوات والأساليب التي ساهمت في تقديم المسؤولين بالإدارة التعليمية التدريبات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين على مهارات تزيد من قدراتهم في الإدارة والتخطيط والتنسيق والتنظيم والرقابة داخل المدرسة. مما يؤكد صحة الفرض الفرعي الرابع.

جدول رقم (11)

يوضح دلالة الفروق بين درجات القياسين القبلي والبعدي للمسؤولين بالإدارة التعليمية على
مقياس تحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين لمساعدة

المنظم الاجتماعي في تحقيق الولاء التنظيمي

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	6.942	28.658	88.7	قبل التدخل المهني
			12.238	124.933	بعد التدخل المهني

مستوى المعنوية 0.01

ن = 30

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام التدخل المهني وبالمقارنة بين "ت" المحسوبة وقيمة "ت" الجدولية وجد أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي 6.942 درجة وهي أكبر من "ت" الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى معنوية 0.01 وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 88.7 درجة وبانحراف معياري قدره 28.658 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 124.933 درجة وبانحراف معياري قدره 12.238 وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج المهني لطريقة تنظيم المجتمع للمسؤولين بالإدارة التعليمية والذي ساهم بدرجة كبيرة وواضحة في تحسين جودة الأداء المهني للمسؤولين لمساعدة المنظم الاجتماعي لتحقيق الولاء التنظيمي وتطبيق البرامج الخاصة به والسعي لتحقيق وتنمية الولاء التنظيمي للمنظم الاجتماعي مما يؤكد صحة الفرض الفرعي.

جدول رقم (12)

يوضح دلالة الفروق بين درجات القياسين القبلي والبعدي للمسئولين بالإدارة التعليمية على محور بناء المعارف المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	6.752	14.901	43.766	قبل التدخل المهني
			7.42	62.033	بعد التدخل المهني

ن = 30 مستوى المعنوية 0.01

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني، حيث جاءت قيمة "ت" المحسوبة تساوي 6.752 درجة وهي أكبر من "ت" الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 كما كان متوسط درجات القياس القبلي بلغ 43.766 درجة وبانحراف معياري قدره 14.901 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 62.033 درجة وبانحراف معياري قدره 7.42 وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج المهني لطريقة تنظيم المجتمع للمسئولين بالإدارة التعليمية والذي ساهم بدرجة كبيرة وواضحة في تحسين المعارف المهنية بكل ما يتعلق بالمنظم الاجتماعي.

جدول رقم (13)

يوضح دلالة الفروق بين درجات المسئولين بالإدارة التعليمية على البعد الخاص باستفادة المنظم الاجتماعي من المعارف المهنية للمسئولين بالإدارة قبل التدخل المهني وبعده

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	20.01	2.36	17.6	قبل التدخل المهني
			0.56	26.6	بعد التدخل المهني

ن = 30 مستوى المعنوية 0.01

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني، حيث جاءت قيمة (ت) المحسوبة تساوي 20.01 درجة وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 كما كان متوسط درجات القياس القبلي بلغ 17.6 درجة وبانحراف معياري قدره 2.36 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 26.6 درجة وبانحراف معياري قدره 0.56.

وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج المهني لطريقة تنظيم المجتمع للمسئولين بالإدارة التعليمية والذي ساهم بدرجة كبيرة وواضحة في تحسين معارف مهنية لازمة لجودة الأداء المهني وتمكين المنظم الاجتماعي من الاستفادة من هذه المعارف المهنية.

وتعرف هذه الفروق إلى ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات والتقنيات والاعتماد على الوسائل المهنية المختلفة.

جدول رقم (14)

يوضح دلالة الفروق بين درجات المسئولين بالإدارة التعليمية على البعد الخاص باستفادة المنظم الاجتماعي من المهارات المهنية للمسئولين بالإدارة قبل وبعد

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	20.854	2.723	21.967	قبل التدخل المهني
			0.86	32.53	بعد التدخل المهني

ن = 30 مستوى المعنوية 0.01

يتضح من نتائج معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط

درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للبعد الخاص بمهارات مهنية واستفادة المنظم الاجتماعي من هذه المهارات لتنمية الولاء التنظيمي.

وبالمقارنة بين "ت" المحسوبة وقيمة "ت" الجدولية وجد أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي 20.854 درجة وهي أكبر من "ت" الجدولية عند درجة 29 ومستوى معنوية 0.01 وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي 21.967 درجة وبانحراف معياري قدره 0.86 وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج المهني لطريقة تنظيم المجتمع للمنظم الاجتماعي والذي ساهم بدرجة كبيرة وواضحة تحسین جودة الأداء المهني للمسؤولين لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي. وتعزى هذه الفروق إلى ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات والتكنيكات والاعتماد على الوسائل المهنية المختلفة.

جدول رقم (15)

يوضح دلالة الفروق بين درجات المسؤولين بالإدارة التعليمية على المقياس الخاص بدور المسؤولين في تمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي

دلالة الفروق	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	29	27.409	3.673	39.567	قبل التدخل المهني
			1.074	59.133	بعد التدخل المهني

مستوى المعنوية 0.01

n = 30

يتضح من نتائج الجدول السابق أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للبعد الخاص بدور المسؤولين بالإدارة التعليمية في تمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي وبالمقارنة بين "ت" المحسوبة وقيمة "ت" الجدولية وجد أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي 27.409 درجة وهي أكبر من "ت" الجدولية عند درجة حرية 0.29 مستوى معنوية 0.01 وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 39.567 درجة وبانحراف معياري قدره 3.673 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي بلغت 59.133 درجة وبانحراف معياري قدره 1.074 وترجع الفروق الجوهرية بين القياسين القبلي والبعدي إلى البرنامج المهني لطريقة تنظيم المجتمع للمسؤولين بالإدارة التعليمية والذي ساهم بدرجة كبيرة وواضحة في توضيح أساليب وآليات تمكين المنظم الاجتماعي وقد تضمنت المرحلة التنفيذية في البرنامج المهني العديد من الأنشطة والأدوات والأساليب التي ساهمت في تحديد الطرق والآليات وما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات والتكنيكات والاعتماد على الوسائل المهنية المختلفة التي اعتمد عليها المسؤولين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي.

تاسعاً: النتائج العامة للدراسة:

- النتائج الخاصة بالهدف الفرعي الأول للدراسة وهو بناء المعارف المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من تحقيق الولاء التنظيمي في المجال التعليمي وقد كان للبرنامج المهني تأثير للتأكد من صحة الفرض الفرعي الأول حيث تحقق بمتوسط حسابي 6.3 وانحراف معياري 1.66.
- النتائج الخاصة بالهدف الفرعي الثاني للدراسة وهو تطوير المهارات المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي وقد كان للبرنامج المهني تأثير للتأكد من صحة الفرض الفرعي الثاني حيث تحقق بمتوسط حسابي 15.66 وانحراف معياري 2.122.
- النتائج الخاصة بالهدف الفرعي الثالث للدراسة وهو تنمية القيم المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي وقد كان للبرنامج المهني تأثير للتأكد من صحة الفرض الفرعي الثالث حيث تحقق بمتوسط حسابي 23.26 وانحراف معياري 3.27.

- النتائج الخاصة بالهدف الفرعي الرابع للدراسة وهو دعم المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارة التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي بالمجال التعليمي وقد كان للبرنامج المهني تأثير للتأكد من صحة الفرض الفرعي الرابع حيث تحقق بمتوسط حسابي 20.2 وانحراف معياري 3.58.
- دلالة الفروق بين درجات العاملين بالإدارة التعليمية على مقياس تحسين جودة الأداء المهني للعاملين لمساعدة المنظم الاجتماعي في تحقيق الولاء التنظيمي قبل التدخل وبعده.
- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للعبد وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 88.7 درجة وبانحراف معياري قدره 28.658 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 124.933 درجة وبانحراف معياري قدره 12.238.
- دلالة الفروق بين درجات العاملين بالإدارة التعليمية على محور بناء المعارف المهنية قبل التدخل المهني وبعده أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي للبعد الأول للاستمارة والمرتبطة بالمعارف المهنية.
- وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 43.766 درجة وبانحراف معياري قدره 14.901 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 62.033 درجة وبانحراف معياري قدره 7.42.
- دلالة الفروق بين درجات العاملين بالإدارات التعليمية على البعد الخاص باستفادة المنظم الاجتماعي من المعارف المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين قبل التدخل المهني وبعده أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للعبد الخاص ببناء المعارف المهنية واستفادة المنظم الاجتماعي منه.
- وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي 17.6 درجة وبانحراف معياري قدره 2.36 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 26.6 وبانحراف معياري قدره 0.56.
- دلالة الفروق بين درجات العاملين بالإدارات التعليمية على البعد الخاص باستفادة المنظم الاجتماعي من مهارات العاملين قبل التدخل المهني وبعده أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للبعد الخاص بالمهارات المهنية واستفادة المنظم الاجتماعي من هذه المهارات.
- وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 21.967 درجة وبانحراف معياري قدره 2.723 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي 32.53 درجة وبانحراف معياري قدره 0.86.
- دلالة الفروق بين درجات العاملين بالإدارات التعليمية على المقياس الخاص بدور العاملين في تمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي قبل التدخل المهني وبعده أنه توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للبعد الخاص بدور العاملين في تمكين المنظم الاجتماعي.
- وبالمقارنة بين القياس القبلي والقياس البعدي وجد أن المتوسط الحسابي لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي بلغ 39.567 درجة وبانحراف معياري قدره 3.673 أما القياس البعدي فإن درجة المتوسط الحسابي بلغت 59.133 درجة وبانحراف معياري قدره 1.074.

جدول رقم (16)

التصور المقترح لبرنامج مهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي

م	متغيرات الممارسة	المضمون
1	الهدف	- تحديد تأثير برنامج مهني بطريقة تنظيم المجتمع لتحسين جودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي من تحقيق الولاء التنظيمي. - ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية هي: 1- بناء المعارف المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من الولاء التنظيمي. 2- تطوير المهارات المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من الولاء التنظيمي. 3- تنمية القيم المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من الولاء التنظيمي. 4- دعم المتطلبات التدريبية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية لتمكين المنظم الاجتماعي للاستفادة من الولاء التنظيمي.
2	نسق الهدف	العاملين بالإدارات التعليمية
3	التغير المستهدف	تنمية المعارف المهنية والمهارات المهنية والقيم المهنية والتدريبات المهنية اللازمة لجودة الأداء المهني للعاملين بالإدارات التعليمية.
4	الموجهات النظرية	نظرية الأنساق
5	المشاركون	1- العاملون بالإدارات التعليمية. 2- المنظم الاجتماعي. 3- المتخصصون والخبراء.
6	المبادئ التي يرتكز عليها	1- مبدأ الشرح والتوضيح. 2- مبدأ العمل الفريقي. 3- مبدأ التخطيط. 4- مبدأ المسئولية الاجتماعية.
7	الاستراتيجيات	الإقناع- التعاقد- التفاعل الاجتماعي- التعليم.
8	التكنيكات	1- التعليم والتدريب، 2- تبادل الرأي والخبرات. 3- تقديم المعلومات. 4- الاستعانة بالخبراء والمتخصصين. 5- المناقشة الجماعية.
9	المهارات	1- مهارة القدرة على تحديد الموفق. 2- مهارة الحوار الهادف. 3- مهارة اتخاذ القرارات الرشيدة. 4- مهارة الاتصال الفعال. 5- مهارة التأثير في الآخرين. 6- مهارة التفاوض. 7- مهارة تنمية العلاقات المهنية.
10	أدوار المنظم الاجتماعي	1- المخطط. 2- الخبير. 3- الممكن. 4- المدافع. 5- الإداري. 6- محلل البيانات. 7- مدير برنامج.
11	الأدوات	1- الاجتماعات. 2- المقابلات. 3- المحاضرات. 4- التسجيل. 5- الندوات.

عاشراً: توصيات الدراسة:

- تبني ثقافة تنظيمية بالإدارات التعليمية تؤكد على الولاء التنظيمي للقيادات التنفيذية بالمدارس التابعة لتلك الإدارات.
- ضرورة وجود دليل إجرائي يوضح نشر ثقافة تحسين جودة الأداء المهني للعاملين ككوادر قيادية ومديرين على مستوى جميع الإدارات التعليمية وأن تكون مرشداً يهتدي به المديرين في مختلف المستويات الإدارية بوزارة التربية والتعليم.
- أن يكون المسار المهني للعاملين بالإدارات التعليمية متضمناً وجوب حصول العاملين على دورات تدريبية في تنمية الولاء التنظيمي لديهم.
- وضع برنامج تدريبي للقيادات التعليمية لتحسين جودة الأداء المهني بأبعادها المختلفة وأن يتم متابعة نتائجه على مستوى جميع الإدارات التعليمية بهدف ترسيخ التطوير الشامل لمديري الإدارات التعليمية على كافة مستوياتهم استكمال البنية التكنولوجية اللازمة لتنمية قدرات العاملين لوضع نظام فعال للمتابعة وتقويم الأداء يعتمد على مؤشرات الأداء.

المراجع

- i- عقل، مجدي وأبو موسى، إيمان (2019). فاعلية بيئة تعليمية إلكترونية توظف استراتيجيات التعلم النشط في تنمية مهارات التفكير المستقبلي في التكنولوجيا لدى طالبات الصف السابع الأساسي، فلسطين، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس.
- ii- نور الدين، رشا جمال (2008). تطوير نظام تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء مدخل الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس، ص2.
- iii- الطاهر، محمد سعيد (2006). الجودة في التعليم العالي- رؤية وأبعاد، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الأول: جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد، انعقد في الفترة من (23-24) أبريل، الإمارات العربية المتحدة، الشارقة، ص14.
- iv- عبد السميع، مصطفى (2009). دور المشروعات الداعمة لبرامج الإصلاح المدرسي في تحسين جودة المدرسة المصرية المركز القومي للبحوث التربوية، ص1.
- v- Jones, R., Sloanre, L. (2009). Regional Applied Economics, Volume 4, Issue 8.
- vi- بهنسي، فايزة محمد (2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ص13.
- vii- محمد، مصطفى محمد علي (2005). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لمساعدة المؤسسات التعليمية في دعم الحقوق الثقافية لطفل الريف، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص103.
- viii- إسماعيل، مروة حسين (2005). تقويم البرامج التليفزيونية التعليمية في مادة الجغرافيا بالمرحلة الثانوية في ضوء معايير الجودة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس، ص55.
- ix- Professional Standards for the Accreditation of the Schools (2002). Colleges, and Departments of Education, Washington, DC.: National Council for Accreditation of Teacher Education, P.15.
- x- Peter Gery et al., (1994). Challenging, Behaviour in Schools Support, Practical, Techniques, and Policy Development, London, New Jetter lane, P.70.
- xi- عفيفي، عبد الخالق محمد (2012). تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية تكنولوجيا التدخل المهني في إطار الأجهزة والاتجاهات الحديثة، القاهرة، ص217.
- xii- حسن، هدى محمود (2012). نحو صياغة جديدة لتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بعد ثورة 25 يناير 2011، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية جامعة حلوان، كلية الاجتماعية، العدد32.
- xiii- خضير، ميرفت السيد (2003). دور برنامج تحسين التعليم في تنمية الممارسة المهنية بالمجال المدرسي، بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد14، الجزء الثالث، ص683.
- xiv- البربري، هند الشربيني (2008). الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام، بحث ترقية، كلية التربية، جامعة القصيم والمملكة العربية السعودية.
- xv- عبد الرازق، أحمد حسين (2004). الحاجات الإشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
- xvi- شومان، عبد الناصف يوسف (2004). دراسة تقويمية لبرنامج تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- xvii- Webster (1987). Ninth New Collegiate, Dictionary Me Man Webster, Inc. Publishers, Spring Field, U.S.A., P.923.
- xviii- صبرة، كلثوم مخيمر (2010). أنماط القيادة وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بمدينة الفيوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ص76.
- xix- عبد الباقي، صلاح الدين (2004). السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص24.

- xx- Singh, Bhupinder, P.K. Gupta and Sushila Venugopal (2008). Organizational Commitment; Revisited, Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, January, Vol.34, No.10.
- xxi- W. Miroshnik, Victoria (2013). Organizational Culture and Commitment: Transmission in Multinationals, First Published, PALGRAVE Macmillan.
- xxii- الأحمدى، طلاب بن عايد (2004). الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة، دراسة ميدانية للعاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض، المجلة العربية للإدارة، ص3.
- xxiii- Anttila, Elna (2014). Components of Organizational Commitment- A Case Study Consisting Managers from Finnish Industrial Company Master's Thesis, ACP., 1 Appendix, October.
- xxiv- الحلو، هناء محمد علي محمود (2008). درجة فهم مديري ومديريات المدارس الأساسية للمفاهيم والمصطلحات الإدارية التربوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، ص50.
- xxv- العضية، علي محمد (1995). الولاء التنظيمي وعلاقته بالعوامل الشخصية والتنظيمية- دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص الأردنيين، بحث منشور بمجلة مؤتة للبحوث والدراسات، عمان، المجلد10، العدد6، ص65-97.
- xxvi- عبودي، زيد (2006). التنظيم الإداري مبادئه وأساسياته، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، ص219.
- xxvii- حبيب، جمال شحاتة (1997). العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدائهم المهني، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص190-191.
- xxviii- عوض، ابتسام محمد (1996). أثر برنامج التدريب في زيادة أداء الأخصائيين بمدارس منطقة دبي التعليمية (الإمارات)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، 1999، ص225.
- xxix- مبروك، سحر فتحي (2001). تصور مقترح لتطوير عملية تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرس، مجلة دراسات وبحوث في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد11، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص67-185.
- xxx- Avent, P. (2008). What Happens When Direct Grammar Instruction is Used to Develop Oral Proficiency in a Spanish Immersion, Classroom Journal, 2(4), 1-2.
- xxxi- Hardness et al. (2000). Performance Stander for Social Work Journal Article, Social Work, Vol.(33), No.(4).
- xxxii- Chunghtai Aamir Sohail. (2006). Anteced Ents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani Teachers, Applied H.R.M., Research, Vol.(11).
- xxxiii- جاسم، طيبة علي (2008). تصور مقترح لدليل إرشادي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بإدارات المدارس الثانوية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الخليجية بمملكة البحرين.
- xxxiv- الفقي، صلوة محمود (2011). المتطلبات المهنية اللازمة لتحسين الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي- رؤية تحليلية للممارسين والخبراء، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الرابع والعشرين، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد العاشر.
- xxxv- حسن، أحمد سعد جودة (2013). تطوير الدور التربوي للأخصائي الاجتماعي المدرسي في ضوء معايير الأداء المهني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة حلوان.
- xxxvi- إدريس، حنان فرج عبد العزيز (2017). متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وانعكاساته الإيجابية على طلاب المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية.
- xxxvii- محمد، عبد الناصر عبد الفتاح (2017). ملامح الأداء المهني للمعلم في ضوء معايير الجودة والاعتماد، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أسوان.
- xxxviii- المعجم الوجيز (2006). مجمع اللغة العربية، القاهرة، الهيئة العامة للطباعة الأميرية، ص125.

- xxxix- شحاتة، فوزي محمد (2006). تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل فيها، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص72.
- xl- Della Summers (2005). Longman Group Active Study Dictionary, Cairo, Al-Ahram Commercial Press, P.429.
- xli- البعلبكي، منير (2002). قاموس المورد، بيروت، دار العلم للملايين، ص747.
- xlii- Educational Grant from Avent is Pharma (2001). What is Quality of Life, Published by Hay Word Medical, May, Vol.(1), P.215.
- xliii- Lin Robert (2001). Reporting School Quality in Standers Based Accountability Systems California University, P.279.
- xliv- لطفي، أحمد سيد (2003). إدارة الجودة الشاملة، سلسلة إصدارات كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، ص62.
- xlv- فرماوي، مصطفى عبد العظيم (2004). تجربة جامعة حلوان في تطوير العشوائيات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد17، ص279.
- xlvi- السالمي، حمود خالد محمد (2006). جودة التعليم وأثرها في التنمية البشرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإسكندرية، كلية الآداب، ص26.
- xlvii- محمد، ناهد أحمد (2012). فعالية برنامج التدخل المهنية في إطار الممارسة العامة لمواجهة معوقات أداء الأخصائي بدور مراكز الاستقبال، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد32، الجزء الخامس، ص1741.
- xlviii- مجمع اللغة (2006). معجم الوجيز، هيئة المطابع الأميرية، القاهرة، ص10.
- xlix- Merriam (2003). Webster Collegiate Dictionary, Belevethed, USA., Library of Congress, P.447.
- l- R. BARKER (1997). The Social Work Dictionary, Washington, National Association of Social Workers Press.
- li- عبد اللطيف، هبة أحمد (2007). الحوار المجتمعي واتخاذ القرار بالجمعيات الأهلية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، العدد23، ص956.
- lii- عثمان، سوسن (1996). تنظيم المجتمع- أسس الممارسة المهنية، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- liii- محمود، أيمن إسماعيل (2003). أساليب استفادة الأخصائيين الاجتماعيين من البحوث والدراسات العلمية لتدعيم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، بحث منشور في المؤتمر العلمي السادس عشر، المجلد الرابع، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، ص388.
- liiv- السكري، أحمد شفيق (2000). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ص362.
- lv- قاسم، محمد رفعت (2004). الخدمة الاجتماعية المدرسية، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ص35.
- lvi- مجمع اللغة العربية (1973). المعجم الوسيط، ج2، القاهرة، دار المعارف، الطبعة الثانية.
- lvii- Philip Cheng- Fei Tsai, et al. (2007). " As 19- Tudy on Motivating Employees, Learning Commitment in the Post- Down Sizing era: Job Satisfaction Perspective Journal of World Business, 42(2).
- lviii- الأحمدى، طلال بن عايد (2004). الولاء التنظيمي وعلاقته بالخصائص الشخصية والرغبة في ترك المنظمة والمهنة: دراسة ميدانية للممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد الرابع والعشرين، العدد الأول، القاهرة.
- lix- العتيبي، سعود محمد (1997). الولاء التنظيمي لمنتسبي جامعة الملك عبد العزيز والعوامل المؤثرة عليه، بحث منشور بمجلة الإدارة، العدد70، ص70.
- lx- عطاري، عاطف محمد (2006). الولاء التنظيمي للهيئة الإدارية والتدريسية بمدارس وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، عدد18(2)، يوليو.
- lxi- صادق، نبيل محمد (2000). طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، ص286.
- lxii- النوحى، عبد العزيز فهمي (2005). الممارسة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، الأقصى للطباعة، ص4.

lxiii- سلامة، فريد حسنين (2006). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل دور الجمعيات الأهلية في مناهضة سوء استغلال الأطفال العاملين، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة ص38.

lxiv- Dorothy N. Gamble (1995). Marie Overby Weil Citizen Participation, Encyclopedia of Social Work, (Washington: NASW), P.488.

lxv- David Harrison (1995). Community Development, Encyclopedia of Social Work, Op. cit., P.560 .

lxvi- العمري، أبو النجا محمد (2006). استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية، المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.