



واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين

إعداد:

أ. شادية مخلوف

مديرة دائرة الجودة

جامعة القدس المفتوحة

بحث مقدم في مؤتمر جامعة النجاح بعنوان دور الخدمة الاجتماعية في فلسطين

والمنعقد في الاسبوع الاول من شهر تشرين الثاني

2011

ملخص

هدفت الدراسة التعرف الى واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين. وتحديد أكثر محاور الدراسة تأثيراً على واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية. كما هدفت الدراسة الى التعرف على دور بعض المتغيرات المتعلقة بالمستفيدين كالجنس، والعمر، ومكان الإقامة، ونوع الخدمة، وطبيعة الخدمة التي يتلقاها من المؤسسة على جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية. ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني حيث قامت باختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة مؤلفة من (195) فرداً وزعت عليهم استبانته مؤلفة من (47) فقرة موزعة على خمسة محاور، وذلك بعد التحقق من صدقها وثباتها، ومن اجل استخراج النتائج استخدم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، واختبار (ت) للعينات المستقلة، وتحليل التباين المتعدد، والاحصائي ولكس لامبدا، وتحليل التباين الاحادي واختبار شيفية للمقارنات البعدية، وأشارت نتائج الدراسة الى أن درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية كانت كبيرة، كما تبين عدم وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتماد من جهة وبعد اللباقة وبعد الأمان من جهة، وبعد الاستجابة وبعد الملموسية، وبعد اللباقة وبعد الأمان، وبعد الأمان والدرجة الكلية، كما تبين ايضاً أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين كذلك اشارت النتائج الى انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغيرات، العمر، ومكان السكن، نوع الخدمة التي يتلقاها المستفيد، كما تبين وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغيرات الجنس وطبيعة الخدمات التي تتلقاها من المؤسسة. وبناء على نتائج البحث قامت الباحثة بوضع مجموعة من التوصيات منها إشراك المستفيدين من الخدمات في عملية التخطيط للبرامج المختلفة التي تستهدفهم، والعمل على زيادة عدد مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بحيث تشمل كافة قطاعات المجتمع، و إجراء المزيد من الدراسات والبحوث على مؤسسات الخدمة الاجتماعية حتى يتم تغطية كافة الجوانب التي تتعلق بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين.

Abstract

The Study aimed at identifying the reality of the quality of social services in the Palestinian Ministry of Social Affairs Institutions from the perspective of beneficiaries, and identifying also the most effective focal points of the study on the reality of the quality of social services in the Palestinian Ministry of Social Affairs Institutions

It also aimed at identifying the role of the variables of the beneficiaries, gender, age, place of residence, type of service, nature of service which they received from the institution on the quality of social services in the Palestinian Ministry of Social Affairs Institutions.

In order to achieve the study objectives, the researcher used a descriptive field approach, as she selected stratified random sample from the field study, consisted of (195) beneficiaries. A questionnaire was consisted of (47) items covering the five focal points has been distributed. Validity and reliability for the questionnaire have been verified.

In order to obtain the study results, means, standard deviation, percentage, t-test were used with the independent sample, Multi-way analysis of Variance, Wilks' Lambda Distribution, the One Way-Analysis of Variance and Scheffe' test for post comparisons

The results of the study indicated that the level of the quality of social services in the Palestinian Ministry of Social Affairs Institutions was great, also it showed that there were no-statistically significant differences between the reliability dimension and the courtesy and security dimensions from the other hand, and the responsiveness and tangibility dimensions and courtesy and security dimensions, and security and the total degree. And the result also showed that there were statistically significant differences between the dimensions of the quality of social services in the Palestinian Ministry of Social Affairs Institutions from the perspective of the beneficiaries.

Also the results of the study indicated that were no-statistically significant differences between the level of the quality of social services in the Palestinian Ministry of Social Affairs Institutions due to the variables of age, place of resident, type of service which the beneficiaries received. Moreover it showed that there were statistically significant differences between the dimensions of the quality of social services in the Palestinian Ministry of Social Affairs Institutions due to the variables of gender, nature of service which the beneficiaries received.

In the light of these findings, the researcher developed a set of recommendations, including involving beneficiaries in the services of the planning process of the various programs that target them, working to increase the number of the institutions of Palestinian Ministry of Social Affairs to include all sectors of society, and conducting more researches and studies on Social work institutions to cover all aspects related to this field in Palestine.

يكاد يختلف واقع المجتمع الفلسطيني عن باقي المجتمعات العربية اختلافاً كبيراً من حيث طبيعة الظروف الداخلية والخارجية التي نجمت عن الأحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها التي مر بها هذا المجتمع وما يزال، إذ أدت تلك الظروف والتحديات الكبيرة التي وقفت أمامه التركيز على المؤسسات التي تقدم خدمات مختلفة، وخاصة تلك التي تركز على الرعاية الاجتماعية. حيث أن هذه الظروف المتقلبة فرضت على أن يتكيف باستمرار مع سياسات الاحتلال، وخصوصاً بعد اندلاع انتفاضة الأقصى عام 2000م والتي تركت واقعا جديداً مذهلاً في حياة هذا الشعب مخلفة وراءها أعداداً كبيرة من جرحى وأسرى وشهداء وأيتام.... الخ محدثة إعاقات مختلفة.

وقد نظمت السلطة الوطنية الفلسطينية بعد قدومها عام 1994 طبيعة عمل وأنشطة المؤسسات التي تقدم الخدمات الاجتماعية، بهدف ضبط الأمور والعمل على تنسيق الجهود. وفي هذا السياق قامت وزارة الشؤون الاجتماعية بوضع مسودة نظام لعمل هذه المؤسسات الاجتماعية.

من خلال الاطلاع على تقرير التنمية البشرية الصادر عن برنامج دراسات التنمية بجامعة بيرزيت 2004، حول وزارة الشؤون الاجتماعية كمؤسسة رسمية حكومية تقدم مجمل الخدمات الاجتماعية، تبين أن الوزارة من خلال موظفيها تقوم بتحديد احتياجات الفئات المستهدفة، دون أن تتوفر لديها أدوات لمراجعة هذه الاحتياجات بشكل دوري، باستثناء ما تنص عليه أنظمة ولوائح الوزارة، التي تنسم بالضبابية. كما أنه نادراً ما تتم دراسة هذه الاحتياجات بشكل معمق. وكثيراً ما يتم تصميم البرامج وفقاً للتمويل ومتطلبات الممول، دون ربطها بخطط الوزارة واستراتيجياتها. وهذا ما يشكل مؤشراً مباشراً على عدم تقديم الخدمات بشكل عام، وعدم تقديم الخدمات حسب الاحتياجات، وكذلك عدم وجود رؤيا واستراتيجية لتطبيق مفاهيم الجودة والنوعية في تقديم الخدمات الاجتماعية (تقرير التنمية البشرية، 2004: ص 67).

ومن خلال الدور المسند على عاتق المؤسسات الاجتماعية في هذا الظرف الحساس والصعب الذي يمر به الشعب الفلسطيني رأت الباحثة أن تقوم بدراسة واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، وذلك من أجل وصف هذا الواقع وصفاً علمياً دقيقاً، حتى يتسنى للمعنيين الاقتداء به عند القيام بعملية بناء وتطوير وتنظيم الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية لتكون أكثر فعالية وإيجابية.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعيش المجتمع الفلسطيني حاله من الفوضى السياسية والأمنية المفروضة عليه من قبل الاحتلال الإسرائيلي وما ترك من آثاراً سلبية على عمل المؤسسات الفلسطينية، وخاصة قطاع العمل الاجتماعي والخدمات الاجتماعية الموجهة للجمهور. ومن هنا يشكل الاحتلال عائقاً مباشراً في عمل المؤسسات الاجتماعية على الصعيد المهني والمهاري، وذلك من خلال وضع سلطات الاحتلال معيقات للحركة والتنقل، وسياسة الإغلاق للمدن والقرى والمناطق الفلسطينية، مما سبب معاناة المؤسسات الفلسطينية وخلق صعوبات ومعيقات تمثلت في عدم قدرتها على القيام بواجباتها تجاه أبناءها في المجتمع الفلسطيني.

فأدركت الباحثة أهمية تقديم خدمات اجتماعية بشكل نوعي وبجودة عالية في مؤسسات المجتمع الفلسطيني، وذلك من خلال الدراسة التي أجرتها (2009) والتي أوصت بأن يتم إجراء دراسات حول نوعية الخدمات الاجتماعية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين، هذا بالإضافة إلى تجربة الباحثة العملية في مجال الجودة بما يقارب عشرة أعوام بجامعة القدس المفتوحة، وكذلك إلى علمها كمشرفة على مساق التدريب الميداني في الجامعات الفلسطينية، جميع هذه العناصر عززت لديها الرغبة القوية للبحث في هذا المجال ضمن حدود تخصص الخدمة الاجتماعية الذي لم يسبق أن تم تناوله في فلسطين -في حدود علم الباحثة- فقد ارتأت الباحثة أن تقوم بهذه الدراسة. وبناءً على ذلك فإن مشكلة الدراسة تنحصر في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

1. الكشف عن ماهية نوعية الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية المتأثرة بالاحتلال وذلك من أجل بناء استراتيجيات للنوعية والجودة تسهم في أداء أفضل لهذه المؤسسات.
2. توفير معلومات حول جودة الخدمة المقدمة في المؤسسات الحكومية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، الأمر الذي يمكن الباحثة من إبراز مجالات القوة والضعف في حقل الخدمات الاجتماعية من جهة، والمساهمة في إضافة مخزون علمي-معرفي وعملي للباحثين والعاملين في حقل الخدمة الاجتماعية بفلسطين من جهة أخرى.
3. تزويد صانعي القرار بالمعلومات الوافية حول الخدمات المقدمة في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية وتزويدهم بمقترحات للتطوير.

4. تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها حيث تناولت متغيرين مهمين وهما الخدمات الاجتماعية، وواقع جودة الخدمات، حيث تعتبر هذه الدراسة-على حد علم الباحثة- الأولى في فلسطين التي تناولت هذا الموضوع.
5. وتعد الدراسة مهمة لكل الوزارات والمؤسسات والجمعيات التي تقدم خدمات للمجتمع الفلسطيني، هذا بالإضافة إلى الباحثين في هذا المجال والتي ستشكل لهم نقطة انطلاق للتطوير والتحسين، كما أنها ستغني المكتبات العربية في مجالها.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة التعرف الى:

1. واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين.
2. أكثر محاور الدراسة تأثيراً على واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية.
3. دور بعض المتغيرات المتعلقة بالمستفيدين كالجنس، والعمر، ومكان الإقامة، ونوع الخدمة، وطبيعة الخدمة التي يتلقاها من المؤسسة على جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية .

رابعاً: فرضيات الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمحاور الدراسة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين تعزى لمتغير الجنس، والعمر، ومكان الإقامة، ونوع الخدمة، وطبيعة الخدمة.

خامساً: حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على جميع المستفيدين من الخدمات الاجتماعية التي مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية في محافظات الضفة الغربية وتشمل المؤسسات الآتية: مؤسسات حماية الطفولة ومؤسسات التأهيل وإصلاح الأحداث، ومؤسسات دور المسنين، ومؤسسات ذوي الإحتياجات الخاصة، ومؤسسات تأهيل الشبيبة، ومؤسسات حماية المرأة وذلك خلال الفترة الزمنية ما بين 2010/1/1 حتى 2010/10/1.

سادساً: مصطلحات الدراسة:

1. الخدمة الاجتماعية:

هي مهنة متخصصة ذات علم وفن، كما أنها تعتمد الأسلوب العملي في أدائها والمهارة المهنية في الممارسة بهدف مساعدة الناس كأفراد أو جماعات أو مجتمعات.

2. الخدمات الاجتماعية:

هي البرامج التي تقدمها المؤسسات من أعمال ومهام وأنشطة للأفراد والجماعات الذين بحاجة إلى الرعاية ويتضمن رفع مستوى معيشتهم من خلال تقديم العديد من الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية والطبية وغيرها للمستفيدين.

3. المؤسسات الاجتماعية:

هي وحدات فنية تخصصية يعمل فيها الاخصائيون الاجتماعيون وغيرهم من الفنيين والمساعدین لتقديم خدمات اجتماعية للمستفيدين، وتمول هذه المؤسسات من الاعانات التي تجمع من المواطنين والتبرعات من الهيئات الحكومية وغيرها من الرسوم التي يتحملها المواطنون نظير ما يحصلون عليه من خدمات ويؤدي العاملون لها جميع الوظائف التي تنتهي بأثر الخدمات المطلوبة ضمن الشروط التي يجب أن تراعى في تقديم الخدمات للمستفيدين.

4. وزارة الشؤون الاجتماعية:

هي إحدى أجهزة السلطة التنفيذية التي تسعى إلى إرساء المجتمع السليم والتنمية المستدامة وضمان الحياة الكريمة للإنسان الفلسطيني ورفع مستوى معيشتة بديناميكية تؤدي إلى الاعتماد على الذات والتحول من مجتمع معان إلى مجتمع استثماري يحقق الأهداف المنشودة.

5. الجودة:

هي أسلوب إرضاء وإشباع حاجات المستفيدين وتعتبر القيمة المثلى لتقديم الخدمة وهي التصرف الصحيح بدون أخطاء من أول مرة.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية :

ومن الدراسات التي اهتمت بمعايير جودة الخدمات في تصميم البرامج دراسة منصور (2009) وهدفت الدراسة إلى تحديد أهم المعايير التي يجب أن تتوفر في البرامج المرتبطة بالعمل مع جماعات الشباب والسعي نحو تكوين الارتباط بين معايير ضمان الجودة والمراحل المختلفة التي تمر بها البرامج كالتصميم والتنفيذ وغيرها. وخلصت نتائج الدراسة إلى ضرورة تحديد المعايير الأساسية في عملية تصميم البرامج على أن تتضمن موجهات أساسية مرتبطة بعملياته المختلفة بالإضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار المعايير الأساسية في عملية وضع محتوى البرنامج لضمان الجودة، ومعايير ممارسة البرنامج والمعايير الأساسية الخاصة بالوسائل والإمكانيات الخاصة ببرامج جماعات الشباب، وكذلك ضرورة أخذ المعايير الخاصة بجودة تطوير البرنامج، ومعايير ضمان جودة البرامج كاستخدام وسائل وإمكانيات البرنامج والاهتمام بمعايير المحتوى ومعايير التقويم، بالإضافة إلى ضرورة توفر معايير جودة الممارسة، ومعايير توفر تصميم البرنامج.

وفي دراسة أجرتها دسوقي (2008) هدفت إلى تحديد متطلبات تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية. بالإضافة إلى تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية من وجهة نظر العملاء، وأسفرت نتائج الدراسة على أن مستوى الجودة للخدمات الاجتماعية بالمستشفيات المركزية ضعيف وبحاجة إلى تدعيم، وأن هذه المستشفيات لا يتوافر بها متطلبات تحقيق الجودة، وبحاجة إلى الاهتمام بتوافرها.

ومن الدراسات التي تناولت موضوع الخدمة الاجتماعية في المؤسسات الاجتماعية دراسة حسن (2008) هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير جهود المؤسسات الاجتماعية غير الحكومية في محور أمية المرأة المعيلة لتمكينها من المشاركة في تنمية المجتمع المحلي، وأشارت النتائج أن أهم الأهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها محور أمية المرأة المعيلة بنسبة 85.33% وتنمية قدراتها وتوظيف مهاراتها. أشارت النتائج أيضا إلى أن أغلب النساء المعيلات يقعن في الفئة العمرية 35 سنة، وأن معظم النساء المعيلات يعملن ويحصلن على دخل مناسب، كما أن السبب الرئيس لالتحاقهن بفصول محور الأمية هو تعلم القراءة والكتابة ومعرفة العمليات الحسابية، وأنهن تلقين برامج وظيفية بنسبة 91.4%.

وهناك دراسة لمحمود (2007) هدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة الخدمة الاجتماعية والتأهيل الشامل للأحداث المنحرفين. وأظهرت النتائج أن (9) من الأخصائيين الاجتماعيين يوافقون على تكوين علاقة منهجية بين الأخصائي والحدث، ومعظمهم يوافقون على التعرف على أن الأخصائي يجب أن

يخفف من حدة الآثار النفسية على الحدث، وأنه يجب أن يتقبل الحدث كإنسان رغم عدم تقبل سلوكه المنحرف، بالإضافة إلى إظهار الاحترام للحدث كحق من حقوقه.

ومن الدراسات التي تناولت تقييم الخدمات الاجتماعية في المؤسسات دراسة البريري (2006) هدفت الدراسة إلى التعرف على مراكز أداء الخدمات الجماهيرية كأساليب عمل في ضوء مؤشرات تحقيق الجودة. وخلصت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها أن المراكز تؤدي خدمات كبيرة تفوق طاقتها وذلك لأن القوى البشرية تتعدى ثلاث أفراد كما أنه لا يوجد تدريب كافٍ ومتخصص في كيفية معاملة الجماهير، ونقص الإمكانيات المادية، وعدم تقديم المساندة والدعم الكافي في الجهات المشرفة والسلطات المحلية وتدعيم هذه المراكز بما يضمن توافر الحد الأدنى من متطلبات تحقيق الجودة والعمل على إصدار تعليمات محددة تكفل تحقيق الجهات الحكومية مع المندوبين بشكل لا يضع ذلك لأهواء ومزاج هؤلاء الموظفين.

ومن الدراسات التي تناولت الخدمات في المؤسسات الإيوائية دراسة قام بها القرني (2006) هدفت إلى تقييم الخدمات الإيوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية ومعرفة مستوى رضا المستفيدين وآرائهم حول مدى كفاءة وفعالية الخدمات الإيوائية في تلبية احتياجاتهم. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها الاعتماد على البحث العلمي في تطور العمل الاجتماعي داخل الجمعيات الخيرية، وابتكار أساليب علمية في زيادة تمويل البرامج والمشاريع والاهتمام بالجوانب الإنسانية في تقييم الخدمات الإيوائية، بالإضافة إلى زيادة الوعي لدى أعضاء مجالس الإدارات حول أساليب العمل الاجتماعي، وكيفية تقنين الخدمات الاجتماعية بما يضمن تقييمها، والتركيز على تدريب العاملين وإكسابهم المهارات المهنية اللازمة.

وفي دراسة قام بها مصطفى (2006) هدفت إلى التعرف على طبيعة خدمات الرعاية الصحية في الريف وتحديد معايير جودة خدماتها بالإضافة إلى التوصل لتصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي لتحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية في الريف. وقد أكدت نتائج الدراسة على قدرة الوحدات الصحية على أداء دورها وأشارت النتائج أيضاً إلى ضرورة وجود أخصائي اجتماعي ضمن فريق العمل بالوحدات الصحية بالإضافة إلى ضرورة وجود جودة لرعاية الخدمات الصحية في الريف.

ومن الدراسات التي تناولت قياس جودة الخدمة جاءت دراسة (شحاته، فوزي، 2006) حيث هدفت إلى تحديد مستوى جودة الخدمة وفق رضا العميل عن تلك الخدمة المقدمة له بواقع الممارسة المهنية. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها جعل الخدمة مفيدة والاهتمام بتوقعات المستفيدين

والتركيز على نوع الخدمة ومراعاة قيمة الخدمة وتقويمها في الوقت الملائم، بالإضافة إلى حرص الأخصائي على تحقيق مشاركة المستفيد واحترامه وزيادة مهارة الأخصائي في تقدير العميل كشخص والعمل على كسب ثقة العميل في المعلومات المقدمة له مع مراعاة كفاية المعلومات لإشباع رغبات العميل وتبسيط إجراءات اتصال العميل بالأخصائي وتحديد طرق الاتصال بالعمل في ضوء ظروفه وحرص الأخصائي على تقدير انفعالات العميل أثناء اللقاء به.

وفي دراسة تناولت مفهوم الخدمات الاجتماعية أجراها عبد التواب (2004) هدفت إلى التعرف على مفهوم الخدمات الاجتماعية المقدمة من الأخصائي الاجتماعي في إطار عملية التنقيف الصحي إلى جانب تحديد المعوقات التي تؤثر في قيام الأخصائي الاجتماعي بتحسين جودة الخدمات الاجتماعية في هذا الإطار والخروج بإطار تصوري لتحسين جودة هذه الخدمات. وأوضحت أهم النتائج المتعلقة بتحديد المفهوم للجودة أنها تتحدد وفق رأي المستفيدين في تبسيط الأخصائي الاجتماعي فكرة الممارسات السلوكية السليمة المتعلقة بصحة الأطفال واستحداث نماذج إرشادية مصورة عن هذه السلوكيات وتزويدهم بمعلومات حول أساليب الوقاية، وكيفية التصرف في حالة ظهور مؤشرات تدل على مرض الطفل.

ومن الدراسات التي تناولت معوقات إدارة الجودة في المؤسسات دراسة حسن (2003) حيث هدفت إلى تحديد فعالية الخدمات المقدمة وكفاءة مؤسسات الرعاية المتمثلة في الوحدة الصحية- فصول محو الأمية- الوحدة الاجتماعية، كما هدفت إلى تحديد الصعوبات من وجهة نظر المستفيدات، ومن وجهة نظر مقدمي الخدمة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج خاصة بالفعالية ونتائج خاصة بالكفاءة أما فيما يتعلق بالفعالية، فكانت فعالية الخدمات الصحية متوسطة بالإضافة إلى وجود صعوبات تحول دون فعالية الخدمات منها عدم توفر الأجهزة اللازمة لتقديم الخدمة وعدم توفر الكوادر البشرية. أما فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية فتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الخدمات الاجتماعية متوسط، وهناك صعوبات في تقديم الخدمة منها كثرة المستندات المطلوبة، وعدم توفر الموارد المالية والقروض اللازمة لمشروعات الأسر المنتجة. أما فيما يتعلق بكفاءة الوحدة الاجتماعية فقد كانت متوسطة مع وجود صعوبات تحول دون كفاءة الوحدة عن تقديم خدماتها منها المسافة بين القرية والمدينة.

أما نيلسون (2002) أجرى دراسة هدفت إلى التعرف على ضمان الجودة في الخدمات الاجتماعية العامة وإمكانية تطبيقها في مجال خدمات المشردين، كما هدفت الدراسة إلى تحديد لمحة عامة عن أشكال الجودة المختلفة التي يمكن تحديدها والاستراتيجيات التي تركز عليها. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن ضمان الجودة لا يمكن أن تكون نشاطاً محايداً، وذلك لكونه يحمل في ثناياه عنصراً كبيراً من القوة والطاقت الدائمة، وبينت الدراسة إن تطوير الجودة عن طريق التجارب الاجتماعية والابتكارات هي مسألة

ليست غريبة عن مجال خدمات المشردين، ولكن الآليات الرسمية للمراجعات والمتابعة في هذا المجال ما زالت في مراحلها الأولى على الرغم من أنه يمكن النظر إلى الجهود المختلفة لقياس الجودة في كثير من الأحيان من خلال المسوحات الميدانية واستطلاعات الرأي.

الدراسات السابقة الاجنبية:

ومن الدراسات الاجنبية التي تناولت جودة الخدمات الاجتماعية دراسة ميجيفيم وآخرون (Megivem and others, 2007) والتي هدفت إلى تحديد نوعية الخدمة الاجتماعية، وأشارت نتائج الدراسة بأنه حتى يتم دمج ممارسي العمل الاجتماعي بالكامل في جهود تصميم نوعية الخدمات الاجتماعية، فإنه من الضروري أن يفهموا ما معنى جودة الخدمة الاجتماعية، والتعامل مع تعقيداته وأن يعرفوا كيف يحددوا العوامل الأساسية التي قد تؤثر في العمل الاجتماعي، بالإضافة إلى تحديد جوانبها الأساسية. فقد قدم هذا البحث نموذجاً مفاهيمياً يوضح التعامل مع العديد من التأثيرات على جودة الخدمات الاجتماعية. فالنموذج المقدم يمكن أن يستخدم في تقييم الأهداف، لتحسين جودة الخدمات الممارسة في مجال الخدمة الاجتماعية.

ومن الدراسات التي تناولت موضوع تطور الخدمة الاجتماعية دراسة كرتيس (Curtis and others, 2005) والتي هدفت إلى التركيز على نوعية الأبحاث في مجال الخدمة الاجتماعية، وتقديم مقترح لتطوير البحث في مجال جودة الرعاية في الخدمات الاجتماعية، حيث أشارت نتائجها إلى أن هناك انخفاضاً في مستوى تمثيل العمل الاجتماعي في أبحاث الجودة حالياً ، وأنه يجب التركيز على تعريف جودة الخدمة الاجتماعية، والتباين في مستويات الخدمة والعلاقة بين نوعية الخدمات ومخرجاتها، وتأثير الهيكل الإداري على جودة الخدمات. وطرق تعزيز الجودة وتحسينها.

وفي دراسة تناولت جودة الخدمات في المؤسسات الاجتماعية اجراها بوسيتا وآخرون (Pousetta and others, 2003) حول دور التغذية الراجعة لمنظمات الخدمات الاجتماعية السويدية من خلال التحقيق في الأوضاع التنظيمية لنوعية الخدمات المقدمة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية: فقد تبين أن هذه المنظمات تأخذ على عاتقها جزئياً الوظائف التي تنفذ رسمياً من قبل العائلات. وتبين أن التغذية الراجعة الإيجابية ساهمت في خفض غموض الدور، بينما ساهمت التغذية الراجعة السلبية في رفع غموض الدور، وقد تم ربط غموض الدور سلبياً بالرضا الوظيفي والالتزام المؤسسي، كما تبين أنه لا يوجد تدعيم للعلاقة المباشرة بين عوامل التغذية الراجعة أو الرضا الوظيفي أو الالتزام التنظيمي (المؤسسي).

وأجرى هانجون لي وآخرون (Hanjoon Lee and Other, 2000) دراسة هدفت إلى بناء نموذج قياس مجرد جودة الخدمة، وتبين أن هناك حاجة ماسة لوضع قياس مناسب لجودة الخدمات الصحية.

وتبين أن صحة العملية الرياضية لأبعاد جودة خدمة الرعاية الصحية تقاس بثلاث اساليب لم يتم وضعها بالشكل المناسب، لذلك فإن المستويات العليا للارتباطات بين الأبعاد التي تفرض أبعاد الخدمة الاجتماعية يجب ألا تكون منفصلة بالمعنى العملي . وقد خلصت الدراسة إلى التوصية بضرورة وجود جهود مستمرة لتطوير مقاييس جديدة تهدف إلى الكشف عن نوعية الخدمة يناسب قطاع الخدمة الاجتماعية.

منهجية الدراسة واجراءاتها:

أولاً: منهج الدراسة:

بعد اطلاع الباحثة على المناهج البحثية المختلفة والدراسات السابقة وتحديد مشكلة الدراسة فقد إرتأت استخدام المنهج الوصفي التحليلي بشقيه الكمي والنوعي القائم على جمع المعلومات بقصد التعرف على الظاهرة المراد دراستها وتحديد الوضع الحالي لها والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها من أجل معرفة مدى صلاحية هذا الوضع أو مدى الحاجة لإحداث تغييرات جزئية أو أساسية فيه، والمنهج الوصفي يهتم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى، ويعد هذا المنهج مناسباً لأهداف هذه الدراسة. (عبيدات وآخرون، ص263، 2004).

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية والبالغ عددهم (1389) فرداً، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات حسب المحافظة والمؤسسة والجنس:

الجدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات حسب المحافظة والمؤسسة والجنس

المجموع	عدد المستفيدين		المؤسسة	المدينة
	اناث	ذكور		
50	50	0	مركز تأهيل الفتيات	نابلس
61	0	61	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	
56	36	20	مركز الشيخ خليفة للتأهيل المهني	
36	36	0	المركز الاجتماعي لتأهيل الفتيات	جنين
21	0	21	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	
23	12	11	مركز الدار البيضاء لرعاية المعاقين	سلفيت

المدينة	المؤسسة	عدد المستفيدين		المجموع
		ذكور	اناث	
بيت جالا	مركز دار رعاية الفتيات	0	8	8
بيت ساحور	مركز محور	14	37	51
بيت لحم	المدرسة العلانية للمكفوفين	34	0	34
طولكرم	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	30	25	50
قلقيلية	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	43	12	55
رام الله	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة (رونالدو)	75	0	75
رام الله	مؤسسة دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية	450	0	450
بيتونيا	مركز حماية الطفولة	7	0	7
أريحا	بيت الاجداد لرعاية المسنين	13	7	20
الخليل	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	75	0	75
عدد أفراد مجتمع الدراسة		882	195	1077

يظهر من خلال الجدول السابق مجموع أفراد مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات في مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية وذلك حسب إحصائية وزارة الشؤون الاجتماعية للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية للعام 2010 فقد بلغ عدد الأفراد الذين يستفيدون من الخدمات الاجتماعية (1077) فرداً بواقع (882) ذكراً و(195) أنثى، وهذا يشير إلى أن أكثر من ثلثي المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مؤسسات الخدمة الاجتماعية كانت من الذكور أي أن ما نسبته (82%) من أفراد مجتمع الدراسة من الذكور تقريباً بينما بلغت نسبة الاناث (18%) تقريباً من أفراد مجتمع الدراسة. كما يظهر من خلال الجدول أيضاً توزيع أفراد مجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات الاجتماعية حسب المحافظة والمؤسسة.

ثالثاً: عينة الدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع المستفيدين حيث تم تحديد حجم العينة بناءً على دراسة سكيران (1992) كما جاءت في (علاونة، ص140، 2002) والمتعلقة بتحديد حجم العينات حيث اقترح أحجام العينات حسب حجم المجتمع فإن حجم العينة المناسب لمجتمع الدراسة من المستفيدين من الخدمات (218) شخصاً ويشكل هذا العدد ما نسبته (20%) من حجم مجتمع الدراسة وبناءً على ذلك تم اختيار (20%) من المستفيدين من كل محافظة ومؤسسة حيث قامت الباحثة بمراعاة الجنس أيضاً في اختيار العينة، بالإضافة إلى عينة الدراسة قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عينة

مؤلفة من (25) فرداً من المستفيدين والجدول التالي يوضح خصائص العينة حسب متغيرات المحافظة والمؤسسة والجنس وكذلك عدد الاستبانات المسترجع والاستبانات الصالحة للتحليل:

الجدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من الخدمات المقدمة من مؤسسات الخدمة الاجتماعية

المحافظة	المؤسسة	عدد المستفيدين		المجموع	الاستبانات المسترجعة	الصالح للتحليل
		ذكور	إناث			
نابلس	مركز تأهيل الفتيات	-	10	10	10	9
	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	12	-	12	12	11
	مركز الشيخ خليفة للتأهيل المهني	8	4	12	11	11
جنين	المركز الاجتماعي لتأهيل الفتيات	-	7	7	6	6
	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	4	-	4	3	3
سلفيت	مركز الدار البيضاء لرعاية المعاقين*	2	2	4	4	4
بيت جالا	مركز دار رعاية الفتيات	0	2	2	2	2
بيت ساحور	مركز محور	3	7	10	9	9
بيت لحم	المدرسة العلانية للمكفوفين*	7	-	7	7	7
طولكرم	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	6	5	11	10	9
قلقيلية	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	9	3	12	10	10
رام الله	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة (رونالدو)	15	-	15	13	13
	مؤسسة دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعية*	90	0	90	84	82
بيتونيا	مركز حماية الطفولة*	2	-	2	2	2
أريحا	بيت الاجداد لرعاية المسنين*	3	2	5	5	5
الخليل	المركز الاجتماعي لتأهيل الشبيبة	15	-	15	13	12
المجموع		176	42	218	201	195

* قامت الباحثة بتعبئة الاستبانات الخاصة بهذه الفئات بنفسها وذلك لعدم قدرة المستفيدين بتعبئة الاستبانة بأنفسهم.

يظهر من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحافظة والمؤسسة والجنس، وكذلك عدد الاستبانات المسترجعة وعدد الاستبانات الصالحة للتحليل فيظهر أن حوالي (80%) من المستفيدين من المؤسسات الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية من الذكور حيث بلغ عدد المستفيدين من الذكور (176) فرداً بينما بلغ عدد الإناث المستفيدات من المؤسسات الاجتماعية (42) أنثى، كما نلاحظ أن عدد أفراد عينة الدراسة من المستفيدين بلغ (218) فرداً قامت الباحثة بتوزيع أداة الدراسة عليهم، تم استرجاع (201) استبانة وبعد تدقيق الاستبانات المسترجعة تبين أن

هناك (6) استبانة غير صالحة للتحليل بسبب عدم اكتمال البيانات المطلوبة فيها، وبذلك أصبحت عينة الدراسة النهائية (195) فرداً.

رابعاً: أداة الدراسة:

فقد اتبعت الباحثة الخطوات الإجرائية التالية في بناء الاستبانة و صياغة فقراتها:

1. الاطلاع على الأدبيات من كتب، ورسائل جامعية، وملخصات الأبحاث المتخصصة في مجال الخدمة الاجتماعية بشكل عام وجودة الخدمات بشكل خاص.
2. تحديد الأبعاد الرئيسة التي شملتها الاستبانة.
3. جمع وتحديد فقرات الاستبانة.
4. صياغة الفقرات التي تقع تحت كل بعد.
5. إعداد الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من قسمين من الأسئلة، القسم الأول يتناول البيانات الأولية وقد تضمنت هذه البيانات (الجنس، والعمر، مكان الإقامة، نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة، طبيعة الخدمة التي تتلقاها من المؤسسة)، أما القسم الثاني فقد تضمن أبعاد الاستبانة وفقرات كل بُعد وقد تكونت الاستبانة في صورتها الأولية من (47) فقرة موزعة على خمسة أبعاد والجدول التالي يوضح أبعاد الاستبانة وفقرات كل بعد:

الجدول (3)

ابعاد استبانة المستفيدين من مؤسسات الخدمة الاجتماعية وفقرات كل فقرة

رقم البعد	البعد	الفقرات	عدد فقرات البعد
1.	الاعتمادية	8-1	8
2.	الاستجابة	16-9	8
3.	اللباقة المهنية	27-17	11
4.	الامان	37-28	10
5.	الملموسية	47-38	10
المجموع		47-1	47

ولقد استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي حيث قابل كل فقرة من فقرات الاستبانة قائمة تحمل (وافق بشدة، اوافق، محايد، اعارض، اعارض بشدة) وقد تم اعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي: اوافق بشدة (5) درجات، اوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، اعارض (2) درجتان، اعارض بشدة (1) درجة واحدة.

خامساً: صدق أداة الدراسة:

لقد عرضت الباحثة الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين يحملون درجة الدكتوراة في الخدمة الاجتماعية والإدارة والقياس والتقويم واللغة العربية والإحصاء بلغ عددهم (12) محكماً يعملون في كل من الجامعات التالية: جامعة القدس المفتوحة، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة بيرزيت، والجامعة العربية الأمريكية، وجامعة محمد الخامس السويش (المغرب)، وجامعة البلقاء التطبيقية (الأردن)، والجامعة الحديثة للعلوم والإدارة في لبنان، وقد طلبت الباحثة منهم إجراء ما يلي:

1. مدى ملائمة الفقرات من حيث الطول والقصر والوضوح والغموض.
2. مدى ملائمة الفقرات للفئة المستهدفة والبيئة الفلسطينية.
3. مدى انتماء الفقرة للبعد الذي تقيسه.
4. من حيث احتمال الفقرة الواحدة لأكثر من معنى.
5. من حيث سلامة اللغة المستخدمة في الفقرات.
6. إضافة أي فقرات يرونها مناسبة.
7. الفقرات المقترحة حذفها.

وقد اعتمدت الباحثة نسبة اتفاق بين المحكمين (80%) لإعتماد الفقرة وبناءً على آراء المحكمين وفي ضوء ملاحظاتهم ومقترحاتهم قامت الباحثة بصياغة الاستبانة بصورتها النهائية حيث تكونت من (47) فقرة.

كما قامت الباحثة بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة بتطبيقها على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة وخارج عينة الدراسة بلغ حجمها (25) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة من خارج عينة الدراسة، وقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبانة، والدرجة الكلية للاستبانة، كذلك تم حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبانة، كما تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه الفقرة، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) والجداول التالية توضح ذلك:

الجدول (4)

معامل ارتباط كل بعد من ابعاد الاستبانة الاخرى والدرجة الكلية

الدرجة الكلية	الملموسية	الامان	اللباقة	الاستجابة	الاعتمادية	ابعاد الاستبانة
**0.75	**0.52	**0.59	**0.52	**0.66	1	الاعتمادية
**0.79	**0.55	**0.67	**0.61	1		الاستجابة
**0.90	**0.85	**0.87	1			اللباقة المهنية
**0.95	**0.92	1				الامان
**0.90	1					الملموسية

1						الدرجة الكلية
---	--	--	--	--	--	---------------

** دال احصائياً عند مستوى (0.01)

ر الجدولية عند مستوى 0.05 = 0.396

ر الجدولية عند مستوى 0.01 = 0.505

يتضح من الجدول السابق أن جميع المجالات ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذات دلالة احصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي ويعتمد عليها في تحقيق أهداف الدراسة.

سادساً: ثبات أداة الدراسة:

ومن أجل استخراج معامل ثبات أداة الدراسة فقد تم تقدير ثبات الاستبانة باستخدام طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان براون، وكذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، من أجل استخراج قيمة معامل الثبات قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية بلغ عدد أفرادها (25) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة وخارج عينة الدراسة، وفيما يلي وصفاً لنتائج معامل الثبات لأداة الدراسة:

1. طريقة التجزئة النصفية وسبيرمان براون:

قامت الباحثة باستخراج معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية وذلك باستخدام البرنامج الأحصائي (SPSS) والجدول التالي يوضح معامل الثبات لكل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للثبات:

الجدول (5)

قيم معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية بطريقة سبيرمان براون

قيم سبيرمان براون المعدلة	قيمة معامل الارتباط	عدد الفقرات	أبعاد الاستبانة
0.91	0.83	8	الاعتمادية
0.83	0.70	8	الاستجابة
0.88	0.78	11	اللباقة المهنية
0.89	0.80	10	الأمان
0.89	0.80	10	الملموسية
0.90	0.82	47	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية بعد التعديل جميعها فوق (0.70) إن معامل الثبات الكلي (0.90) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات تظمن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة من المستفيدين.

2. طريقة معادلة ألفا كرونباخ:

لقد قامت الباحثة باستخراج معامل الثبات لاداة الدراسة عن طريق معادلة كرونباخ الفا والجدول التالي يوضح نتائج معادلة الفا كرونباخ:

الجدول(6)

قيم معامل الثبات باستخدام معادلة الفا كرونباخ

أبعاد الاستبانة	عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ
الاعتمادية	8	0.81
الاستجابة	8	0.83
اللباقة المهنية	11	0.89
الأمان	10	0.89
الملموسية	10	0.91
الدرجة الكلية	47	0.96

يتضح من الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها كانت فوق (0.80)، وأن معامل ألفا للاستبانة ككل (0.96) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات تزيد الباحثة اطمئناناً لتطبيق الاستبانة على عينة الدراسة من المستفيدين.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة تم مراجعتها وتصنيفها تمهيداً لإدخالها للحاسوب لإجراء المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات والتي تمت باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية التالية :

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتحديد درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة.
2. معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي في الاستبانة .
3. معادلة "كرونباخ ألفا" والتجزئة النصفية ومعادلة سبيرمان براون لاستخراج معامل ثبات الاستبانة.
4. اختبار كولومجروف- سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
5. تحليل التباين الأحادي (One – Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق بين متغيرات (العمر، ومكان الإقامة، ونوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وطبيعة الخدمة)
6. تحليل التباين متعدد القياسات والإحصائي ولكس لامبدا لفحص دلالة الفروق بين أبعاد الدراسة.
7. اختبار (ت) (t- test) للعينات المستقلة لفحص دلالة متغير جنس المستفيد.
8. اختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1. نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغروف - سمرنوف 1-sample K-s)

لقد قامت الباحثة باستخدام اختبار كولمغروف سمرنوف للتأكد من أن العينة أخذت من توزيع طبيعي وذلك لأن المتوسط الحسابي والتباين للمجتمع مجهولة ويتم تقديرها من البيانات ويعد هذا الاختبار ضروري في حال اختبار الفرضيات والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (7)

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغروف - سمرنوف 1-sample K-s)

الرقم	البعد	قيمة اختبار Z	مستوى الدلالة
	الاعتمادية	1.17	0.12
	الاستجابة	1.16	0.094
	اللباقة	1.28	0.073
	الأمان	1.08	0.143
	الملموسية	1.12	0.11
	المجموع	1.01	0.25

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05) وهذا يشير إلى أن البيانات التي تم جمعها من المستفيدين تتبع للتوزيع الطبيعي في هذه الحال سيتم استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل هذه البيانات.

2. نتائج سؤال الدراسة الرئيسي والذي ينص على:

ما درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين؟

من الإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حسب محاور الدراسة

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	جودة الخدمة
اللباقة المهنية	4.08	0.70	كبيرة
الاعتمادية	4.07	0.67	كبيرة
الأمان	4.04	0.73	كبيرة
الاستجابة	3.92	0.77	كبيرة
الملموسية	3.85	0.83	كبيرة

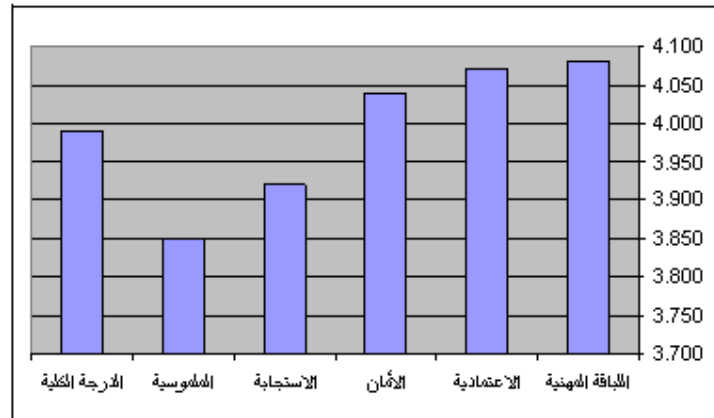
الدرجة الكلية	3.99	0.68	كبيرة
---------------	------	------	-------

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن درجة جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية كانت كبيرة على جميع الأبعاد والدرجة الكلية فقد تراوحت المتوسطات الحسابية عليها ما بين (3.85-4.07)، وتشير هذه النتيجة إلى أن جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية كبيرة.

كما نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق ترتيب أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية ، فقد جاء بعد اللباقة المهنية في المركز المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (4.08) ثم جاء بعد الاعتمادية في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (4.07)، ثم جاء في المرتبة الثالثة بعد الامان حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (4.04) ، ثم جاء في المرتبة الرابعة بعد الاستجابة حيث بلغ المتوسط الحسابي عليه (3.92) وجاء في المرتبة الأخيرة بعد الملموسية فقد بلغ المتوسط الحسابي عليه (3.85) . والشكل التالي يوضح النتيجة السابقة:

الشكل (1)

جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية
حسب محاور الدراسة



ويتضح من خلال نتائج الدراسة أن الفقرات المتعلقة بأبعاد الدراسة جاءت كبيرة من وجهة نظر المستفيدين. إلا أن بعد الباقية المهنية قد وصل إلى أعلى مرتبة حيث تشير هذه النتيجة إلى أن الاحترام والتقدير من قبل مقدم الخدمة للمستفيدين على درجة كبيرة وهذه النتيجة تعتبر طبيعية حيث أن صفات اللباقة والاحترام هي صفات طبيعية لدى أفراد المجتمع المدني الفلسطيني.

وقد حصل بعد الاعتمادية على المرتبة الثانية من وجهة نظر المستفيدين وعلى درجة إجابة كبيرة، حيث تشير هذه الدراسة إلى وجود انسجام بدرجة كبيرة بين الأداء وانجاز الخدمة بشكل دقيق حيث يمكن تفسير هذه النتيجة كون مقدمي الخدمات يقومون بواجباتهم بشكل ينسجم السياسات والنظم والأحكام المعمول بها في الوزارة.

وفيما يتعلق في بعد الأمان فقد جاء في المرتبة الثالثة وبدرجة كبيرة ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن شعور المستفيدين بالاطمئنان في التعامل مع مقدمي الخدمات وكذلك تقديم خدمات تتناسب مع طبيعة احتياجات المستفيدين.

أما من حيث بعد الاستجابة فقد حصل على المرتبة الرابعة وبدرجة كبيرة وتفسير هذه النتيجة إلى أن هناك استعداد تام لمقدمي الخدمات لتقديم المساعدة للمستفيدين من الخدمات بالإضافة إلى توفر لوحات ارشادية للمستفيدين في مؤسسات الخدمة تساعد في تقديم الخدمة. أما بعد الملموسية فقد جاء في المرتبة (الأخيرة) وبدرجة كبيرة ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن مظهر مقدمي الخدمات اللائق وطبيعة التجهيزات الداخلية في المؤسسات يوفر جواً مريحاً للمستفيدين.

3. نتائج فرضيات:

أ. نتائج الفرضية الاولى المتعلقة بأبعاد الدراسة للمستفيدين وتنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لأبعاد الدراسة.

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بأبعاد الدراسة والدرجة الكلية فقد استخدمت الباحثة تحليل التباين متعدد القياسات المتكررة (Repater MANOVA) كما استخدمت الإحصائي ولكس لامبدا (Wilks Lambda) ولتحديد درجة الفروق بين محاور الدراسة استخدم اختبار (Sidak) للمقارنات البعدية والجداول (67) و (77) توضح ذلك:

الجدول (9)

نتائج تحليل التباين متعدد القياسات المتكررة (Repater MANOVA) بين ابعاد جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين

ولكس لامبدا	قيمة (ف)	درجات الحرية	الخطأ	الدلالة *
0.72	17.75	4	191	*0.000

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

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن هناك فروقا بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لأبعاد الدراسة (الاعتمادية، والاستجابة واللباقة، والأمان، والملموسية) ولتحديد بين أي بعد كانت الفروق استخدم اختبار سيداك (Sidak) ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

الجدول (10)

نتائج اختبار سيداك (Sidak) للمقارنات البعدية بين أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين

الأبعاد	الاستجابة	اللباقة	الأمان	الملموسية	الدرجة الكلية
الاعتمادية	*0.15	0.01-	0.03	*0.22	*0.08
الاستجابة		*0.16-	*0.12-	0.07	*0.07-
اللباقة			0.04-	*0.23	*0.09
الأمان				*0.19	0.04
الملموسية					*0.14-

بالاطلاع على نتائج الجدول السابق تبين عدم وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتماد من جهة وبعد اللباقة وبعد الأمان من جهة، وبعد الاستجابة وبعد الملموسية، وبعد اللباقة وبعد الأمان، وبعد الأمان والدرجة الكلية، كما تبين من خلال نتائج الجدول السابق أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين وكانت الفروق كما يلي:

1. تبين أن هناك فروق بين بعد الاعتمادية والاستجابة ولصالح بعد الاعتمادية أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد الاعتمادية أعلى من جودة الخدمات على بعد الاستجابة.
2. تبين أن هناك فروق بين بعد الاعتمادية والملموسية ولصالح بعد الاعتمادية أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد الاعتمادية أعلى من جودة الخدمات على بعد الملموسية.
3. تبين أن هناك فروق بين بعد الاعتمادية والدرجة الكلية ولصالح بعد الاعتمادية أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد الاعتمادية أعلى من جودة الخدمات على الدرجة الكلية.

4. تبين أن هناك فروق بين بعد الاستجابة واللباقة ولصالح بعد اللباقة أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد اللباقة أعلى من جودة الخدمات على بعد الاستجابة.
5. تبين أن هناك فروق بين بعد الاستجابة والأمان ولصالح بعد الأمان أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد الأمان أعلى من جودة الخدمات على بعد الاستجابة.
6. تبين أن هناك فروق بين بعد الاستجابة والدرجة الكلية ولصالح الدرجة الكلية أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على الدرجة الكلية أعلى من جودة الخدمات على بعد الاستجابة.
7. تبين أن هناك فروق بين بعد الاستجابة والأمان ولصالح بعد الأمان أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد الأمان أعلى من جودة الخدمات على بعد الاستجابة.
8. تبين أن هناك فروق بين بعد اللباقة وبعد الملموسية ولصالح بعد اللباقة أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد اللباقة أعلى من جودة الخدمات على بعد الملموسية.
9. تبين أن هناك فروق بين بعد اللباقة والدرجة الكلية ولصالح بعد اللباقة أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد اللباقة أعلى من جودة الخدمات على الدرجة الكلية.
10. تبين أن هناك فروق بين بعد الأمان وبعد الملموسية ولصالح بعد الأمان أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على بعد الأمان أعلى من جودة الخدمات على بعد الملموسية.
11. تبين أن هناك فروق بين بعد الملموسية والدرجة الكلية ولصالح الدرجة الكلية أي أن جودة الخدمات الاجتماعية على الدرجة الكلية أعلى من جودة الخدمات على الملموسية.

ب. نتائج الفرضية الثانية المتعلقة بمتغيرات الدراسة للمستفيدين تنص على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغيرات الجنس والعمر ومكان الإقامة ونوع الخدمة وطبيعة الخدمة. قامت الباحثة بتجزئة الفرضية السابقة إلى خمس فرضيات حتى يتم عرضها بصورة قابلة للقياس وسهولة عرضها.

1. الفرضية المتعلقة بمتغير جنس المستفيد

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

الجدول (11)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لدلالة الفروق في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حسب متغير جنس المستفيد

البعد	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة *
واقع جودة الخدمات الاجتماعية	ذكر	154	4.07	0.66	3.25	0.001 *
	أنثى	41	3.69	0.65		

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

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة عليها (0.001) هذه القيم أكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي أنه لا توجد فروق في جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين على هذه الأبعاد بين الذكور والإناث، وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجنس. حيث تبين نتائج الدراسة وجود فروق في جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين على الدرجة الكلية بين الذكور والإناث وربما تفسر هذه النتيجة إلى أن جودة الخدمات التي يقدمها الذكور لنفس الجنس أفضل من جودة الخدمات التي تقدم للإناث حيث أن غالبية مقدمي الخدمة كانوا من الذكور وطبيعة الفتاة الفلسطينية لديها انغلاق في التعامل مع الذكور، بالإضافة إلى اختلاف بيئات العمل التي تعمل التي تقدم فيها الخدمة للذكور والإناث.

2. الفرضية المتعلقة بمتغير عمر المستفيد:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

الجدول (12)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حسب متغير العمر

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
واقع جودة الخدمات الاجتماعية	بين المجموعات	1.28	3	0.42	0.91	0.43
	داخل المجموعات	89.14	191	0.46		
	المجموع	90.43	194			

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

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغير العمر، فقد تراوحت قيم مستوى الدلالة على جميع المجالات والدرجة الكلية ما بين (0.43) وهذه القيمة اكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي أن جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لا تتأثر في العمر المستفيد، وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير العمر. حيث تبين نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لا تتأثر في عمر المستفيد. حيث انه وبالرغم من كون الفئات العمرية من المستفيدين كانت أعلى عند المراحل العمرية الشابة إلا أن العمر لم يؤثر بدرجة الجودة الخدمات.

3. الفرضية المتعلقة بمتغير مكان الإقامة للمستفيد:

ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الإقامة فقد استخدم تحليل التباين الاحادي ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

الجدول (13)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حسب متغير مكان الإقامة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
واقع جودة الخدمات الاجتماعية	بين المجموعات	1.32	2	0.66	1.43	0.24
	داخل المجموعات	89.10	192	0.46		
	المجموع	90.43	194			

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

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغير مكان الإقامة على

جميع الأبعاد والدرجة الكلية فقد تراوحت قيم مستوى الدلالة عليها ما بين (0.24) وهذه القيمة اكبر من مستوى الدلالة (0.05)، أي أن جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لا تتأثر في مكان الإقامة المستفيد، وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير مكان الإقامة. وتبين من نتيجة هذه الفرضية أن جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لم تتأثر بمتغير مكان الإقامة للمستفيد وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (حسن، 2003) في أن هناك تفاوت في طبيعة الخدمات المقدمة بين القرى والمدن. وهذا يفسر على أن توزيع مراكز الخدمة الاجتماعية في فلسطين يعتبر جيد نوعاً ما ويغطي حاجات المستفيدين في هذه الخدمات.

4. الفرضية المتعلقة بمتغير نوع الخدمة التي تقدم للمستفيد:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة فقد استخدمت الباحثة تحليل التباين الاحادي ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

الجدول (14)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدلالة الفروق في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حسب متغير نوع الخدمات التي تقدمها المؤسسة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
واقع جودة الخدمات الاجتماعية	بين المجموعات	2.19	2	1.09	2.38	0.09
	داخل المجموعات	88.24	192	0.46		
	المجموع	90.43	194			

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

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغير نوع الخدمة التي

تقدمها المؤسسة (0.09) وهذه القيمة اكبر من مستوى الدلالة (0.05) أي أن جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين لا تتأثر في نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة. وتبين نتيجة هذه الفرضية أن جودة الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات لا تتأثر بنوع الخدمة التي تقدمها هذه المؤسسات. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى كون الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية لا تتميز بتنوعها فهي في أغلبها تأهيل تخصص قطاع الشباب وهناك بعض الخدمات الأخرى مثل الخدمات العلاجية والوقائية إلا أنها تشكل نسبة قليلة من مجموع الخدمات المقدمة.

5. الفرضية المتعلقة بمتغير طبيعة الخدمة المقدمة للمستفيد:

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير طبيعة الخدمات التي تتلقاها من المؤسسة فقد تم تحليل التباين الاحادي ونتائج الجدول التالي توضح ذلك:

جدول (15)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حسب متغير طبيعة الخدمات التي تتلقاها من المؤسسة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
واقع جودة الخدمات الاجتماعية	بين المجموعات	20.727	5	4.145	11.24	*0.000
	داخل المجموعات	69.703	189	0.36		
	المجموع	90.430	194			

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

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من المستفيدين في جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية تعزى لمتغير طبيعة الخدمات

التي تتلقاها من المؤسسة على جميع أبعاد الدراسة والدرجة الكلية فقد تراوحت قيم مستوى الدلالة عليها (0.000) وهذه القيم اقل من مستوى الدلالة (0.05) أي أن جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين تتأثر في طبيعة الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وتشير هذه النتيجة إلى رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير طبيعة الخدمة التي تقدمها المؤسسة

ولمعرفة لصالح أي فئات طبيعة الخدمة التي تقدمها المؤسسة كانت الفروق، استخدمت الباحثة اختبار (LSD) للمقارنات البعدية عند مستوى الدلالة (0.05) فقد تم حساب الفرق بين متوسط استجابات عينة المستفيدين لمتغير طبيعة الخدمة التي تقدمها المؤسسة فقد كانت النتائج كما في الجدول التالي:

(الجدول 16)

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين متوسطات استجابات عينة المستفيدين من جودة الخدمات الاجتماعية حسب متغير طبيعة الخدمة التي تقدمها المؤسسة

طبيعة الخدمة التي تقدمها المؤسسة	أحداث	رعاية دور المسنين	حماية المرأة	حماية الطفولة	احتياجات خاصة
تأهيل شببية.	-0.14	0.10	1.20*	0.13	0.58*
رعاية الاحداث.		0.24	1.35*	0.27	0.72*
رعاية دور المسنين.			1.10*	0.02	0.47
حماية المرأة،				-1.07*	-0.62*
حماية الطفولة،					0.44*

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

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات عينة المستفيدين من جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية على الدرجة الكلية حسب متغير طبيعة الخدمة التي تقدمها المؤسسة وكانت الفروق بين:

1. مؤسسات تأهيل الشببية من جهة ومؤسسات حماية المرأة ومؤسسات احتياجات خاصة جهة ثانية وكانت الفروق ولصالح تأهيل الشببية.
2. مؤسسات الأحداث من جهة ومؤسسات حماية المرأة ومؤسسات احتياجات خاصة، من جهة ثانية وكانت الفروق لصالح مؤسسات الأحداث.
3. مؤسسات رعاية دور المسنين من جهة ومؤسسات حماية المرأة من جهة ثانية وكانت الفروق لصالح مؤسسات رعاية دور المسنين.
4. مؤسسات حماية المرأة من جهة ومؤسسات حماية الطفولة ومؤسسات احتياجات خاصة من جهة ثانية وكانت الفروق لصالح مؤسسات حماية الطفولة ومؤسسات احتياجات خاصة.

كما يتضح من الجدول السابق أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات عينة المستفيدين من جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية على الدرجة الكلية حسب متغير طبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

ويتبين من النتيجة السابقة المتعلقة بمتغير طبيعة الخدمة التي تتلقاها من المؤسسة أن هناك تأثير لطبيعة الخدمات التي تقدمها المؤسسات لصالح تأهيل الشبيبة ومؤسسات الأحداث ورعاية دور المسنين وحماية الطفولة وذوي الاحتياجات الخاصة ويمكن تفسير هذه النتيجة لكون مثل هذه الخدمات تعتبر العمود الفقري لطبيعة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الخدمة الاجتماعية وتحتاج إليها قطاعات مختلفة من المجتمع الفلسطيني وتحققها يعبر عن تحقيق لجودة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات الخدمة الاجتماعية في وزارة الشؤون.

توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة خلصت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات
1. ضرورة إشراك المستفيدين من الخدمات في عملية التخطيط للبرامج المختلفة التي تستهدفهم.
 2. أن تزود وزارة الشؤون الاجتماعية مؤسسات الخدمة الاجتماعية المختلفة بالأجهزة والمعدات الحديثة التي تعمل على زيادة السرعة والدقة في انجاز المهام والواجبات المطلوبة منها.
 3. العمل على زيادة عدد مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية بحيث تشمل كافة قطاعات المجتمع.
 4. ضرورة استمرار الوزارة بالاهتمام بشكل كبير بالشكاوى المقدمة من المستفيدين والأخذ بها على محمل الجد من خلال تشكيل لجان متخصصة للرد على هذه الشكاوى.
 5. ضرورة مراعاة التصميم الداخلي في مؤسسات الخدمة الاجتماعية بصورة تراعى إمكانية الإضاءة والتهوية والمساحات المناسبة وفق متطلبات الجودة.
 6. ضرورة العمل على وضع لوحات إرشادية في جميع مؤسسات الخدمة الاجتماعية تتضمن الخطوات الواجب إتباعها من قبل المستفيد وذلك من أجل استلام الخدمة بسرعة وبدون أخطاء أو تأخير.
 7. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث على مؤسسات الخدمة الاجتماعية حتى يتم تغطية كافة الجوانب التي تتعلق بمؤسسات الخدمة الاجتماعية في فلسطين.
 8. ضرورة العمل على تطوير الاختبارات والمقاييس التطبيقية التي تقيس مدى تطبيق مؤسسات الخدمة الاجتماعية لجودة الخدمات الاجتماعية.
 9. إجراء دراسات مقارنة بين مؤسسات الخدمة الاجتماعية التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والمؤسسات غير الحكومية في فلسطين حول جودة الخدمات الاجتماعية.
 10. إجراء دراسة تهدف إلى استطلاع آراء المستفيدين من الخدمة الاجتماعية حول درجة رضاهم عن طبيعة الخدمات المقدمة لهم.
 11. إجراء دراسة معمقة تتناول رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم للتعرف على حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم لتساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدم.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. أمل منصور (2009)، معايير ضمان جودة البرنامج، رؤية مهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الشباب، دراسة مطبقة على مراكز الشباب بمدينة أسوان، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ع(26)، جامعة حلوان، مصر.
2. البربري، أحمد. (2006). دراسة استطلاعية لمراكز أداء الخدمات الجماهيرية كترتيبات اجتماعية في ضوء متطلبات الجودة من منظور طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية . م(7)، حلوان، مصر.
3. جامعة بيرزيت (2004). تقرير التنمية البشرية، فلسطين، برنامج دراسات التنمية.
4. حسن، سمير. (2006). مقياس جودة الأداء المهني للأخصائي بالمجال المدرسي. المؤتمر العلمي التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة.
5. حسن، سميرة. (2008). تقويم جهود المؤسسات غير الحكومية في محور أمية المرأة المعيلة لتمكينها من المشاركة في تنمية المجتمع المحلي. المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية. م(11)، ع(21) جامعة حلوان، مصر.
6. دسوقي، كلثوم. (2008). متطلبات تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة من الإخصائيين الاجتماعيين بالمستشفيات الحكومية. رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الفيوم، مصر.
7. ذوقان عبيدات وآخرون. (2004). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان.
8. السلطة الوطنية الفلسطينية (2008). وزارة الشؤون الاجتماعية: الهيكل التنظيمي والوظيفي والخطة التطويرية. فلسطين.
9. السلطة الوطنية الفلسطينية (2009). وزارة الشؤون الاجتماعية، مكتب الوزير، وزارة الشؤون واللائحة الداخلية لمجلس التخطيط الأعلى، فلسطين.
10. السلطة الوطنية الفلسطينية. (2009). وزارة الشؤون الاجتماعية، تقرير أعمال ورشة عمل التخطيط الاستراتيجي لوزارة الشؤون الاجتماعية. بيت لحم، فلسطين.
11. شحاته، فوزي محمد. (2006). تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل عنها. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الاجتماعية، ع(20)، ج(3)، جامعة حلوان، مصر.

12. عبد التواب، عويس ناصر.(2004). جودة الخدمات الاجتماعية. بحث منشور بالمؤتمر السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان جامعة حلوان، مصر.
13. القرني، محمد.(2006). تقويم الخدمات الايوائية بالجمعيات الخيرية في المملكة العربية السعودية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع (20)، جامعة حلوان، مصر.
14. مخلوف، شادية.(2009). تقويم اداء مؤسسات الخدمة الاجتماعية. بحث مقدم بمؤتمر الخدمة الاجتماعية الاول بعنوان: الخدمة الاجتماعية في فلسطين: الواقع والمنشود، رام الله، فلسطين.
15. مشيرة محمود، مشيرة.(2007). جودة الخدمة الاجتماعية في التأهيل الشامل للأحداث بالجيزة. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ع(22)، ج(3)، مصر.
16. مصطفى، محمود مصطفى.(2006). معايير جودة خدمات الرعاية الصحية في الريف. بحث منشور بالمؤتمر التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مصر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Curtis McMillen; Enola K. Proctor and Others (2005). Quality of Care in the Social Services: Research Agenda and Methods. Social Work Research, vol. 29, no. 3, pp. 181 – 191.
2. Hanjoon Lee, Linda M.and Other.(2000) Journal of Business Research. Service Quality Western Michigan University, USA, May .
3. Megivem, Deborah M. and Other (2007), Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue Social Work, Volume 52, Number 2, pp. 115-124(10). National Association of Social Workers.