



جامعة الفيوم  
كلية الخدمة

# استخدام استراتيجيات التمكين للمساهمة في تحقيق إدارة الجودة الشاملة بالجمعية العربية للتنمية البشرية وخدمة المجتمع

ضمن مقتضيات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية

## رسالة مقدمة من

مروة جمعة عبدالغني بسيوني  
المدرس المساعد بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

إشراف

أ.م.د/ ليلى عبد الوارث عبد الوهاب

أستاذ تنظيم المجتمع المساعد

قسم طرق الخدمة الاجتماعية

أ.د/ عوني محمود توفيق قنصوة

أستاذ تنظيم المجتمع

قسم طرق الخدمة الاجتماعية

٢٠١٩م

## أولاً - مشكلة الدراسة وأهميتها:

تحظى الجمعيات الأهلية اليوم باهتمام الجهات الرسمية والشعبية في ظل رؤية مصر ٢٠٣٠ لدورها الكبير في خدمة المجتمع، فهي شريك أساسي مع الحكومة في رفع المعاناة عن الفقراء ومحدودي الدخل، وتسعي تلك الجمعيات اليوم إلى التحسين والتطوير والتميز في كل ما تقوم به من أعمال وأنشطة لتحقيق الأهداف المنشودة في إطار تنسيق جهود العاملين ومشاركتهم الفعالة في عملية إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية بروح الفريق مما يؤثر على أداء الجمعية ككل، وهذا يتطلب تحديث وتفعيل الطرق والوسائل والإجراءات المستخدمة في إعداد وتقديم تلك الخدمات والأنشطة، لكنها تواجه عددا من التحديات تتعلق بالكفاءة والفاعلية والجودة، فالجودة هي الأسلوب الفارق في توظيف كافة موارد الجمعية لتحقيق أهدافها وذلك من خلال إعداد رؤية تساعد على إنجاز أعمالها، لذلك فإن هناك حاجة ماسة إلى نهج جديد في إدارة تلك الجمعيات لتصبح أكثر فعالية في تقديم خدمات بجودة عالية للمستفيدين.

وتعد إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات التي زاد الاهتمام بها بشكل كبير في العقد الأخيرين، وأكد الكثير من الباحثين على فاعلية إدارة الجودة الشاملة في مواجهة التحديات التي تواجه تلك الجمعيات، فهي عبارة عن طريقة محتملة لتحسين النظم والإجراءات بطرق علمية داخل الجمعية لتحقيق نتائج أفضل، وإذا كانت المؤسسات الأخرى كالجامعات والمستشفيات قد اعتنت بتطبيق معايير الجودة لكسب رضا المستفيدين؛ لذا فإن الجمعيات الأهلية أحوج ما تكون لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة في أدائها لارتباطها بشريحة كبيرة من المحتاجين والفقراء للمساعدة وهم الشريحة الأولى بالاهتمام والرعاية لتحسين أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية.

وتحتاج متطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة تضافر كافة الجهود والعمل بشكل متكامل وتمكين العاملين من المشاركة في جميع أنشطة الجمعية، والعمل على تشكيل إدراك ووعي العاملين بأهمية تحقيق تلك متطلبات، ويتطلب ذلك عقد الكثير من المحاضرات أو المؤتمرات وورش العمل والدورات التدريبية لتوضيح ماهية وأهمية إدارة الجودة الشاملة وكيفية بناء استراتيجية العمل في ظل هذا الاتجاه المعاصر، بالإضافة إلى حاجة العاملين في الجمعية إلى الاطلاع على تجارب ناجحة لبعض الجمعيات في تطبيق الجودة.

## ثانياً - مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم استراتيجية التمكين.

٢- مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

ثالثاً - أهداف الدراسة:

تحددت الدراسة في ثلاث أهداف رئيسية هي:

(أ) اختبار تأثير استراتيجية التمكين للمساهمة في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على المستفيد- القيادة الفعالة- فرق العمل- القدرات المعلوماتية- التحسن المستمر- إدارة العمليات- القدرات البشرية- التخطيط الاستراتيجي) بالجمعية العربية للتنمية البشرية وخدمة المجتمع.

(ب) اختبار تأثير برنامج التدخل المهني المقترح بالدراسة الحالية على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم.

(ج) التوصل إلى دليل إرشادي لمساعدة الجمعيات الأهلية على استخدام استراتيجية التمكين للمساهمة في تحقيق إدارة الجودة الشاملة بالجمعيات الأهلية من منظور الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع.

رابعاً ١- فروض الدراسة:

تحددت الدراسة في ثلاثة فروض رئيسية هم:

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لمقياس إدارة الجودة الشاملة المطبق بالجمعية العربية للتنمية البشرية وخدمة المجتمع.

وينبثق منه عدة فروض فرعية:

(أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبُعد التركيز على المستفيد لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

(ب) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبُعد القيادة الفعالة لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

(ج) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبُعد فرق العمل لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

(د) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبُعد القدرات المعلوماتية لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

هـ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبُعد التحسين المستمر لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

و) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبُعد إدارة العمليات لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

ز) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبُعد القدرات البشرية لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

ح) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبُعد التخطيط الاستراتيجي لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لمقياس إدارة الجودة الشاملة بالجمعية العربية للتنمية البشرية وخدمة المجتمع.

وينبثق منه عدة فروض فرعية:

أ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبُعد التركيز على المستفيد لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

ب) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبُعد القيادة الفعالة لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

ج) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبُعد مشاركة العاملين لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

د) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبُعد القدرات المعلوماتية لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

هـ) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبُعد التحسين المستمر لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

و) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبُعد إدارة العمليات لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

ز) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبُعد القدرات البشرية لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

ح) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي بعد التخطيط الاستراتيجي لمقياس إدارة الجودة الشاملة.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا المستفيدين الفعلي عن الخدمات المقدمة من الجمعية وبين مستوى الرضا المفترض والمتوقع بعد تطبيق برنامج التدخل المهني.

خامساً - الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) نوع الدراسة:

تعد الدراسة الحالية من دراسات قياس عائد التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، والتي تعتمد على التصميم التجريبي والتي تهتم بقياس تأثير المتغير المستقل (استخدام استراتيجية التمكين) على المتغير التابع وهو المساهمة في تحقيق إدارة الجودة الشاملة بالجمعية العربية للتنمية البشرية وخدمة المجتمع، ويتحقق ذلك في ضوء ممارسة الدراسة لدورها في برنامج التدخل المهني والسادة الخبراء الأكاديميين والميدانيين مع عينة الدراسة (أعضاء مجلس الإدارة ومسؤولي اللجان بالجمعية العربية المطبق عليهم برنامج التدخل المهني).

(٢) المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج دراسة الحالة، وقد استخدمت الدراسة التصميم التجريبي لمجموعة واحدة والذي طبق عليها برنامج التدخل المهني المقترح وتم القياس القبلي والبعدي والتتبعي على المجموعة التجريبية ومقارنة تلك القياسات احصائياً.

(٣) أدوات الدراسة: وقد اعتمدت الدراسة على الأدوات التالية:

أ- استمارة استبيان لدراسة تقدير الموقف للجمعية العربية للتنمية البشرية وخدمة المجتمع.

ب- مقياس إدارة الجودة الشاملة لقياس عائد التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع والذي أعدته الدراسة لتقييم أثر برنامج التدخل المهني المقترح.

ج- استمارة استبيان مطبقة على المستفيدين من خدمات الجمعية العربية للتنمية البشرية وخدمة المجتمع.

(٤) مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكاني:** تحدد المجال المكاني في الجمعية العربية للتنمية البشرية وخدمة المجتمع.

ب- **المجال البشري:**

١- أعضاء مجلس إدارة الجمعية ومسؤولي اللجان المختلفة بالجمعية طبق عليهم مقياس إدارة الجودة الشاملة حيث بلغ عددهم (٢٥) مفردة.

٢- عينة من المستفيدين من خدمات الجمعية طبق عليهم استمارة الاستبانة وبلغ عددهم (٥١) مفردة.

ج- **المجال الزمني:** تمثل في فترة إجراء وتطبيق مراحل برنامج التدخل المهني، التي استغرقت ٦ أشهر وهي من ٢٠١٨/٧/١٥م إلى ٢٠١٩/١/١٦م.

سادساً - **أهم نتائج الدراسة:**

١. توجد فروق دالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي لبعد التركيز على المستفيد عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبحجم تأثير قوي (أكبر من ٠,٥)
٢. توجد فروق دالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي لبعد القيادة الفعالة عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبحجم تأثير قوي (أكبر من ٠,٥)
٣. توجد فروق دالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي لبعد فرق العمل عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبحجم تأثير قوي (أكبر من ٠,٥)
٤. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبعد القدرات المعلوماتية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبحجم تأثير قوي (أكبر من ٠,٥)
٥. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبعد التحسين المستمر عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبحجم تأثير قوي.
٦. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبعد إدارة العمليات عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبحجم تأثير قوي (أكبر من ٠,٥)
٧. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبعد القدرات البشرية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبحجم تأثير قوي
٨. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لبعد التخطيط الاستراتيجي عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وبحجم تأثير قوي (أكبر من ٠,٥).

٩. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبعء التركيز على المستفيد عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١٠. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبعء القيادة الفعالة عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١١. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبعء مشاركة العاملين عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١٢. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبعء القدرات المعلوماتية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١٣. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبعء التحسين المستمر عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١٤. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبعء إدارة العمليات عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١٥. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبعء القدرات البشرية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١٦. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين البعدي والتتبعي لبعء التخطيط الاستراتيجي عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١٧. لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستوى رضا المستفيدين الفعلي عن الخدمات المقدمة من الجمعية وبين مستوى الرضا المفترض والمتوقع بعد تطبيق برنامج التدخل المهني عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥.
١٨. يؤدي التدخل المهني باستخدام استراتيجية التمكين من منظور طريقة تنظيم المجتمع إلى المساهمة في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة بالجمعية.
١٩. بناء دليل إرشادي لتحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجمعيات الأهلية.