

# **تقييم جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بغزة من وجهة نظر العاملين**

د.محي الدين فايد حرارة  
كلية التنمية الاجتماعية والأسرية  
جامعة القدس المفتوحة- فرع خان يونس

**ملخص الدراسة:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة في معهد الأمل للأيتام من وجهة نظر العاملين بالمعهد حيث إن جودة الخدمة من المجالات الأكثر أهميه في قطاع الخدمات، وقد قامت الدراسة على استخدام مقياس جودة الخدمة "SERVQUAL Scale" الذي وضع من قبل **Parasuraman, Zeithaml, and Berry** عام 1985, 1988، المكون من خمسة أبعاد رئيسية هي: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمان، والتعاطف، وصمم الباحث استبانته؛ مكونة من (25) متغيراً فرعياً ترتبط بالأبعاد الرئيسية المشار إليها، والتي تترجم مظاهر جودة الخدمة، وذلك لقياس مستوى جودة الخدمات في معهد الأمل للأيتام من وجهة نظر العاملين في المعهد، وتعد هذه الدراسة وصفية تحليلية، وتكونت عينة الدراسة من (47) من العاملين بالمعهد حيث تم استخدام منهج المسح الشامل لمجتمع الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها: أن مستوى الخدمة في معهد الأمل أعلى من المتوسط بوجه عام، ومرتفع بعض الشيء في التعاطف، والسلامة، والأمان، وأعلى من المتوسط في الجوانب المادية، ومتوسط في الاعتمادية. كما أظهرت الدراسة وجود دلالة إحصائية في مستوى الخدمة المقدمة تعزى لمتغير النوع لصالح المعلمات، كما لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة تعزى لمتغير الوظيفة. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في المعهد تعزى لمتغير المؤهل العلمي على المجالات الاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمان، والتعاطف. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في المعهد تعزى لمتغير فترة الدوام.

**Abstract :**

This study aimed at investigating the given service quality level of Al-amal institution for orphans from the laborers' point of view. Service quality is one of the most important aspects of the services section. the study used service quality measurement "SERVQUAL scale " that was placed by "Perasuraman , Zeithaml , and Berry" 1985 , 1988 , consisted of five main sectors : tangibility , reliability , response , assurance and sympathy , moreover, the researcher design his questionnaire form that consist of 25 secondary variable connected with the main sectors mentioned above and which indicate the service quality expressions to measure the service quality of Al-amal institution from the laborers' point of view . this study is analytical descriptive in which the study sample

consisted of (47) of laborers , the comprehensive scanning method was used in this study.

This study reached to a group of results : generally , the quality level of al-amal institution is higher than medium and higher a little bit in empathy , fitness and safety, it is also higher than medium in material aspects and it is medium in reliability . this study clarify the existence of statistic indication of the given quality level refer to "Type" variable in favor of feminine teachers . this study also indicate that there are no diversities with statistic indication in the service quality level refer to job variable from the laborers' point of view ,and there are no diversities with statistic indication in the service quality of the institution refer to qualification variable upon of the aspects ; reliability , response , fitness , safety and empathy, this study also clarify the loss of diversities with statistic indication in the service quality of the institution refer to the work time.

#### مقدمة:

تتسارع الدول والمجتمعات لتحقيق معدلات ومستويات أرقى للتنمية، وتحسين نوعية الحياة، والارتقاء بالإنسان في المجتمع، ومن ثم فإن التنمية لا يمكن أن تكون دون الاعتماد على الإنسان، فهو الذي يصنعها، ويوجهها ويستفيد من عاؤها<sup>(1)</sup>.

فالتنمية الإنسانية ليست مجرد تنمية لموارد بشرية، أو وفاء بالاحتياجات الأساسية للناس، وإنما هي تنمية شاملة متكاملة للبشر والمؤسسات المجتمعية<sup>(2)</sup>، حيث لم يعد يُنظر إلى التنمية في الوقت الحاضر على أنها تعنى النمو الاقتصادي وحده، بل أصبح الاهتمام يتجه إلى التنمية البشرية، حيث إن الإنسان هو الأداة الأساسية لكل تقدم في المجتمع، لذا كان من الضروري أن يزداد الاهتمام بالعنصر البشري<sup>(3)</sup>.

وبما أن الأيتام أحد مكونات هذا العنصر في المجتمعات الإنسانية، وجب الاهتمام بهم، وهذا ما نلاحظه بعد انتهاء نكبة (1948م)، والتي على إثرها وقعت معظم المناطق الفلسطينية تحت السيطرة الإسرائيلية باستثناء بعض المناطق التي بقيت محتفظة بهويتها الفلسطينية، إذ أطلق عليها مصطلح "الضفة الغربية"

(1) طلعت مصطفى السروجي، فؤاد حسين: التنمية الاجتماعية في إطار المتغيرات العالمية الجديدة، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي - جامعة حلوان، 2002، ص5.

(2) نادر فرجاني : مصر في مطلع القرن الحادي والعشرين، مجتمع في مفترق طرق، القاهرة، مركز المشكاة، 2002، ص 5.

(3) المجلس القومي للأمموة والطفولة : الإطار الفكرى لمكون الطفولة والأمومة فى الخطة الخمسية الرابعة ، مصر 1996، ص1.

و"قطاع غزة" و"القدس الشرقية - منطقة الأماكن المقدسة"، ومن يقرأ تاريخ المجتمع الفلسطيني يعي جيداً أن النكبة مصطلح مازال حاضراً في عقول لكثير من أبناء الشعب الفلسطيني، فالنكبة تعني سقوط آلاف من الشهداء، وأسر عدد من الأسرى، كما تعني طرد أكثر من مليون فلسطيني، للعيش كلاجئين في البلدان العربية المجاورة.

ونتج عن النكبة آثار اجتماعية، واقتصادية، وسياسية ألمت بالمجتمع الفلسطيني، وأدت إلى تمزيقه، وتقطيع أوصاله، إن هذه الأوضاع الصعبة كانت سبباً ودافعاً في أخذ زمام المبادرة وقيام مجموعة فاضلة من وجهاء البلد ورجال الفكر بواجبها الوطني والإنساني تجاه من ضحوا بحياتهم، ولذلك كان لزاماً الاهتمام بأطفالهم حيث شكلت المجموعة الفاضلة أول ملجأ للأيتام من أجل التخفيف عن اليتامى، الذين فقدوا آباءهم في أعقاب نكبة فلسطين عام (1948) وعانوا من ويلات الدمار، والتشرد، وفقدان للوطن فقد عملت المجموعة الفاضلة، على قيام ملجأ للأيتام باسم معهد اليتيم العربي المشرد، لإيواء الأيتام في الخيام، ثم تطور فيما بعد إلى مسكن ثم أصبح جمعية معهد الأمل للأيتام بغزة، تعمل هذه الجمعية على تقديم العديد من الخدمات.

لذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من معهد الأمل للأيتام بغزة من وجهة نظر العاملين، حيث تهدف الدراسة إلى التماس جوانب القوة والضعف داخل المعهد، وبيان السبل المناسبة لتوفير رعاية أفضل للأيتام والارتقاء بمستوى هذا المعهد نحو مستقبل واعد، ولعل الدافع من وراء هذه الدراسة هو لفت الانتباه لأهمية جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام نتيجة قلة الدراسات والبحوث المتعلقة بتقييم جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام، حيث أضحى مصطلح جودة الخدمة عنواناً للكثير من المؤسسات الدولية للوصول إلى مستوى خدمة أفضل.

#### أولاً: مشكلة الدراسة:

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمدينة غزة من وجهة نظر العاملين؟

ويتفرع عن التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بغزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير النوع (ذكور، إناث)؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الوظيفة (إداري، أخصائي، مشرف ومدرس)؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي (أقل من بكالوريوس، بكالوريوس فأكثر)؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير فترة الدوام (صباحي، مسائي)؟

#### **ثانياً: أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى:

1- التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة في معهد الأمل للأيتام من وجهة نظر العاملين بالمعهد.

2- التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة للأيتام تبعاً للمتغيرات التالية النوع، نوع الوظيفة، المؤهل العلمي، فترة الدوام.

3- تطوير مستوى جودة الخدمة داخل المعهد.

#### **ثالثاً: أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية الدراسة من خلال ما يأتي:

1- تعد تعبيراً واضحاً للكشف عن مستوى جودة الخدمات المقدمة للأيتام في معهد الأمل، ومستوى توافقها مع رغباتهم واحتياجاتهم.

2- معرفة مستوى الخدمات المقدمة للأيتام في المعهد.

3- رفع مستوى هذه الخدمة بما يحقق حاجات ورغبات الأيتام.

4- توفير قاعدة من المعلومات تساعد صانعي القرار في تقديم كل ما هو أفضل لرعاية الأيتام؛ وذلك من أجل مستوى جودة الخدمة وتطويرها بما يتناسب مع تطلعات وآمال العاملين بالمعهد والنزلاء.

#### **رابعاً: مصطلحات الدراسة:**

##### **1- التعريف اللغوي لمفهوم التقييم:**

التقييم لغوياً هو التعديل وإزالة الاعوجاج.<sup>(1)</sup>

وفي الإنجليزية تشير Evaluation إلى معنى حساب قيمة أو درجة النجاح.<sup>(2)</sup>

وفي معجم وبستر عرف التقييم بأنه تحديد القيمة ودلالاتها عن طريق التقدير والدراسة الدقيقة<sup>(3)</sup> والتقييم اصطلاحاً هو عملية تقدير قيمة الشيء أو كميته بالنسبة

(1) قاموس الوجيز: القاهرة، هيئة المطابع الأميرية، 2006، ص 52.

(2) Longman group : study Dictionary , Egypt , Al-ahram Press , 2005p.22.

(3) Merriam – Webster,s collegiate Dictionary , ( Eleventh ed ) USA, Library of congress , 2003,p.432 .

لمعايير محددة، والحكم الموضوعي على العمل المقام صلاحاً وفساداً ونجاحاً وفشلاً وذلك بتحليل المعلومات المتيسرة عنه.<sup>(4)</sup>

## 2- التعريف اللغوي للجودة:

الجودة في اللغة، هي الإتيان بالجيد من القول والعمل، وكيفية أداء الشيء، وتحديد درجة الصلاحية.<sup>(5)</sup>

## 3- جودة الخدمة:

يصعب تعريف الجودة لأنها مصطلح واسع ، كما أن هناك اتفاق قليل حول معناها<sup>(6)</sup>، حيث تتعدد تعريفات الجودة وتختلف باختلاف العلوم والتخصصات، لذا اخترت بعض منها<sup>(7)</sup>:-

- أ- الجودة ... هي الملائمة للاستخدام.
- ب- الجودة ... هي انخفاض نسبة العيوب.
- ت- الجودة ... هي انخفاض التالف والفاقد وإعادة التشغيل.
- ث- الجودة ... هي انخفاض معدلات الفشل.
- ج- الجودة ... هي انخفاض شكاوى العملاء.
- ح- الجودة ... هي انخفاض الحاجة إلى الاختبارات والتفتيش.
- خ- الجودة ... هي الإسراع بتقديم الخدمات للعملاء.
- د- الجودة ... هي تحسين الأداء.
- ذ- الجودة ... هي النجاح في تنمية المبيعات.

ويتمثل المفهوم التقليدي للجودة في أنها " مجموعة من الصفات والخصائص التي يجب أن تتوفر في المنتج، وبما يتطابق مع صفات وخصائص وضعت لهذا المنتج سابقاً. وفي معظم الأحيان فإن هذه الخصائص والصفات تحدد من قبل المنتج وفقاً لظروفه، وموارده، واعتبارات الإنتاجية". أما المفهوم الحديث للجودة فهو " مجموعة من الصفات، والخصائص، والمعايير التي يجب أن تتوفر في المنتج، وبما يتطابق ويلبي رغبات وتفضيلات المستهلك"<sup>(1)</sup>.

(4) أحمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت مكتبة لبنان، 1993، ص142.

(5) انظر: - قاموس الوجيز، القاهرة، هيئة المطابع الأميرية، 2006 ص 125.

- منير البلعكي، المورد، بيروت ط30، دار العلم للمصريين، 1996، ص747. وكذلك

- Longman group : study Dictionary , Egypt , Al-ahram Press , 2005 , p.492 .

(6) Martin Fletcher : International approaches to funding health care, Occasional Papers:

Health Financing Series Volume 6, Commonwealth of Australia 2000, p5.

(7) على السلمي: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2000، ص17-18.

(1) محمد الصيرفي: إدارة الجودة الشاملة TQM، مؤسسة حورس الدولية، ط1، الإسكندرية، 2006، ص18.

وعلى الرغم من أن هناك عدداً من تعريفات جودة الخدمة فإن غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة تركز على أحد المفهومين التاليين:  
**التعريف الأول:** أن جودة الخدمة "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة".<sup>(2)</sup>

**التعريف الثاني:** هو أن جودة الخدمة تعني "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة، وإدراكهم للأداء الفعلي لها".<sup>(3)</sup>

من خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة والأدب التربوي وجد أنها تلجأ إلى أن العميل والعاملين هم الحكم في تقدير الجودة وتقييمها، والدراسة الحالية تتناول جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين فقط لتفاوت أدراك العملاء "الأيتام" لجودة الخدمة، لذا يعرف **الجودة الباحث** "بأنها كل ما يقدم للنزلاء من خدمات على نحو أفضل من قبل العاملين بمعهد الأمل للأيتام.

#### 4- تقييم الجودة:

ويعرف الباحث تقييم الجودة أنه تقدير منهجي وموضوعي لمعرفة جودة الخدمة المقدمة للعاملين وملاءمتها لتحقيق الأهداف المرجوة، وفعاليتها، وتأثيرها، واستدامتها، حيث يقدم التقييم معلومات موثوقة ومفيدة تمكن من دمج الدروس المستفادة في سيرورة متخذي القرار، ويدل التقييم أيضاً على السيرورة المنهجية والموضوعية قدر الإمكان، ويتضمن - التقييم في بعض الحالات - تحديد معايير مناسبة وفحص الأداء في ضوء تلك المعايير، وتقدير نتائجه المتوقعة والفعالية، واستخلاص الدروس الملائمة.

#### 5- معهد الأمل للأيتام في غزة:<sup>(4)</sup>

هو جمعية خيرية أنشئت عام (1949م) باسم معهد اليتيم العربي المشرد، وتطور الاسم بعدها إلى جمعية معهد الأمل للأيتام، حيث عملت الجمعية على تقديم خدمات الإيواء (للبنين والبنات) وغيرها من الخدمات التعليمية، والصحية، والخدمات عامة.

#### 6- العاملون بالمعهد:<sup>(5)</sup>

هم مجموعة من الإداريين، والمشرفين، والمدرسين، والإخصائيين، والتربويين، والاجتماعيين والنفسيين، والمتطوعين، والأذنة، والحراس.

(2) Lewis, R. C., & Booms, B. (1983). The marketing aspects of service quality. AMA Proceeding, American Marketing Association Chicago, 99-104.

(3) Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 6(41), 12-40.

(4) www.al-amal.ps

(5) www.al-amal.ps

## خامساً: مفاهيم الدراسة:

### مقدمة:

أنشئت جمعية معهد الأمل للأيتام في عام (1949م)، حينما قامت مجموعة فاضلة من وجهاء البلد ورجال الفكر بواجبها الوطني والإنساني في التخفيف عن اليتامى شظف العيش وقسوة الحياة بسبب فقدانهم آبائهم في أعقاب نكبة فلسطين عام (1948م) وما جرته على شعبنا الفلسطيني من ويلات الدمار، والتشرد، وفقد الوطن تنادت هذه الفئة الكريمة لصنع الخير، فأقامت ملجأً للأيتام باسم معهد اليتيم العربي المشرد، وقد بدأت الجمعية بإيواء الأيتام في ذلك الحين في الخيام، ثم تطور فيما بعد إلى مسكن، ثم أصبح جمعية معهد الأمل للأيتام بغزة والتي تقع اليوم في وسط المدينة على شارع الوحدة بغزة تقوم الجمعية على مساحة من الأرض لا تقل مساحتها عن عشرين دونماً، تضم قسم الإيواء (البنات - البنين) ومبنى الإدارة و المعهد بالإضافة إلى الخدمات، والمساحات، والمرافق العامة، ويستطيع زائر هذه المؤسسة أن يشاهد عدة لوحات رخامية تحكي تاريخ نشأة هذه المؤسسة، وأسماء أولئك الذين قدموا هذه الخدمة الوطنية والإنسانية.

وفي عام (1953م) تم تشكيل اللجنة الإدارية الثانية، حيث رأت هذه اللجنة ضرورة تعديل اسم هذه المؤسسة من معهد اليتيم العربي المشرد إلى اسم يحمل التفاؤل والأمل لهؤلاء الأبناء، فأطلقت عليه الاسم الذي يشتهر به اليوم وهو معهد الأمل للأيتام بغزة . ومنذ ذلك الحين تتوالى مجموعات من مجالس الإدارة على الجمعية من رجالات البلد المحبين للخير والعطاء. وتهتم بالتوسع والتطوير في الخدمات المقدمة لهذه الشريحة من أبناء أمتنا.<sup>(1)</sup>

### الهيئات الإدارية للجمعية:

للجمعية عدد من الهيئات التأسيسية والإدارية التي تدعم مسيرتها، وتديرها، وترعى شئونها، وأهمها:

- الجمعية العمومية
- مجلس إدارة الجمعية
- الإداريين التنفيذيين للجمعية

### رؤية الجمعية:

هي مؤسسة رائدة في تجسيد روح كفالة اليتيم كما وصفها الرسول \_صلى الله عليه وسلم\_ عن أبي الدرداء رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله

(1) www.al-amal.ps

عليه وسلم : (أنا وكافل اليتيم في الجنة هكذا، وأشار بالسبابة والوسطى، وفرج بينهما شيئاً).<sup>(2)</sup>

وقد جاء النبي \_ صلى الله عليه وسلم\_ رجل يشكو قسوة قلبه، فقال صلى الله عليه وسلم ( أحب أن يلين قلبك وتذكر حاجتك ؟ ارحم اليتيم، وامسح رأسه، وأطعمه من طعامك، يلن قلبك وتذكر حاجتك ).<sup>(3)</sup>

### رسالة الجمعية:

تقديم الخدمات الاجتماعية، والإنسانية، والعلمية، وترسيخ مكارم الأخلاق عند الأيتام والأطفال ضمن شراكة مبنية على علاقة وطيدة مع المجتمع، ومحافظة على كرامة وإنسانية الفئات المستفيدة، معتمدة على التبرعات المقدمة لها، وكذلك على مواردها الذاتية.

### أهداف الجمعية:

- 1- توفير الرعاية التربوية، والتعليمية، والاجتماعية، والثقافية، والرياضية لأبناء المعهد من بنين وبنات، بالإضافة إلى أيتام آخرين من المجتمع.
- 2- تقوية العلاقات الودية والاجتماعية بين أبناء المعهد والمجتمع، وتعزيز علاقاتهم مع الأفراد والجماعات.
- 3- تطوير شبكة العلاقات مع المؤسسات المحلية؛ لتسهيل توفير وتنفيذ خدمات المعهد المقدمة للأبناء.

### شروط القبول بالجمعية:

1. يشترط أن يكون الطفل فاقدا لأحد الوالدين أو لكليهما.
2. سن القبول من سن 6 سنوات إلى 10 سنوات عند بداية القبول.
3. أن يكون خالياً من الأمراض.
4. أن يكون ملتحقاً بإحدى المدارس النظامية.
5. أن يكون وضعه الاجتماعي يستحق وجوده في المعهد.<sup>(1)</sup>

### مرافق المعهد وخدماته:<sup>(2)</sup>

تتكون جمعية معهد الأمل للأيتام من الأقسام والمرافق التي تقدم خدمات متنوعة للأطفال الأيتام وفي كافة مراحلهم العمرية وهذه الأقسام هي "قسم الإيواء مركز الأمل الثقافي، قسم الصحة، قسم العلاقات العامة، وقسم الخدمات" وفيما يلي سنخصص الحديث عن بعضها:

(2) محمد بن إسماعيل البخاري، صحيح البخاري، حديث رقم (4918).

(3) محمد ناصر الدين الألباني، صحيح الجامع، حديث رقم (80).

(1) www.al-amal.ps

(2) www.al-amal.ps

## 1- قسم الإيواء:

معنى كلمة الإيواء هي الإقامة الدائمة، وحسن الاستقبال والرعاية، والعناية، والاستقرار النفسي والاجتماعي، وطلب الأمن، والسند، والملجأ، والحماية، والراحة. وندلل على هذه المعاني بالآيات التالية الذكر:-

(فَلَهُمْ جَنَّاتُ الْمَأْوَى نُزُلًا بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ).<sup>(3)</sup>

(أَلَمْ يَجِدْكَ يَتِيمًا فَآوَى).<sup>(4)</sup>

(تُرْجِي مَنْ تَشَاءُ مِنْهُنَّ وَتُؤْوِي إِلَيْكَ مَنْ تَشَاءُ).<sup>(5)</sup>

(إِذْ أَوَى الْفِتْيَةُ إِلَى الْكَهْفِ فَقَالُوا رَبَّنَا آتِنَا مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً وَهَيِّئْ لَنَا مِنْ أَمْرِنَا رَشَدًا).<sup>(6)</sup>

(قَالَ سَأُوِي إِلَى جَبَلٍ يَعْصِمُنِي مِنَ الْمَاءِ).<sup>(1)</sup>

ويتألف قسم الإيواء من ( قسم البنين، وقسم البنات ) على النحو التالي:

• غرف نوم مجهزة بأحدث الأثاث والفرش الذي يجلب للأبناء الراحة والاستقرار.

• صالة اجتماعية للاستراحة، وممارسة الأنشطة الخفيفة، ومشاهدة التلفاز.

• صالة استقبال للضيوف وأهل الأبناء.

• مكتبة داخلية للمطالعة الحرة، والاستعانة بالكتب الموجودة في عمل البحوث المدرسية.

• صالة دراسية لحل الواجبات المدرسية بإشراف المشرفات في القسم.

• غرفة كمبيوتر للتدريب، وإكساب الأبناء القدرة على التعامل مع أحدث نظم الاتصال في العالم

• بوفيه صغير يخدم الأبناء فترة الليل.

• مرافق صحية تفي بالغرض منها، وتتناسب مع عدد الأبناء.

• يدير القسم كادر مكون من مديرة الإيواء، والمشرفات، والمشرفين العاملين في المؤسسة من كافة المجالات التربوية، والنفسية، والاجتماعية. وقد جمعهم أهداف ورؤية واحدة في مجال العمل المجتمعي، والسعي لنشر قيم وتوجيهات مجتمعية نابغة من الدين الإسلامي الحنيف.

• البرامج المتبعة داخل القسم: البرامج الاجتماعية، والبرامج الدينية، والبرامج الصحية، والبرامج الإشرافية.

<sup>(3)</sup> [السجدة:19]

<sup>(4)</sup> [الضحى:6]

<sup>(5)</sup> [الأحزاب:51]

<sup>(6)</sup> [الكهف:10]

<sup>(1)</sup> [هود:43]

## 2- معهد الأمل:

هو معهد يهدف إلى تطوير قدرات الأبناء وأسره، والعاملين في مجال رعاية الأبناء سواء من أبناء الجمعية، أو من خارجها. ويضم المعهد المراكز التالية:  
أولاً: مركز الثقافة والطفولة:

ويهدف المركز إلى توفير بيئة ثقافية، تعليمية، ترفيهية ورياضية مناسبة لتطوير قدرات الأيتام واكتشاف مواهبهم الكامنة، بالإضافة إلى تعزيز مشاركتهم، ودمجهم المجتمعي، عن طريق تقديم خدمات ثقافية، وتعليمية، وترفيهية هادفة، وموجهة لأبناء الجمعية من الأيتام، بالإضافة إلى أعداد من الأيتام من المجتمع المستفيدين من المركز في مرحلته الأولى (خلال صيف 2009 والعام الدراسي 2009-2010) حيث استوعب المركز الأبناء الأيتام المقيمين في قسم الإيواء بالجمعية، بالإضافة إلى 550 طفلاً يتيماً من خارج الجمعية. بالإضافة إلى أعداد أخرى تستفيد من برامج محدودة خلال العام مثل النادي، المكتبة، الكمبيوتر.  
عناصر المركز: وحدة الإرشاد النفسي - المكتبة - قاعة كمبيوتر - قاعة متعددة الاستخدامات - غرف التدريس - النادي الرياضي .

### ثانياً: مركز الأسرة والمجتمع:

إن تهيئة الجو المناسب للأيتام لكي ينمو نمواً شاملاً من جميع النواحي يتطلب بعض الأنشطة والبرامج المهمة، والتي من بينها توعية الأسرة والمجتمع الذين يقدمون بدورهما في إكمال حلقة الرعاية الجيدة للأيتام والأطفال، وإيجاد شبكة قوية ذات اتجاهات مختلفة تتضمن الأسرة، والمجتمع، والمؤسسات الراعية للأيتام والأطفال. ومن هنا كان التفكير في إنشاء مركز الأمل للأسرة والمجتمع.  
ثالثاً: مركز تنمية القدرات:

لأجل إيجاد مفهوم صحيح للرعاية الشاملة للأيتام، ولكي يتم اعتماده كطريقة صحيحة مهنيًا وعلميًا، لا بد من التفكير في تنمية قدرات العاملين في مجال رعاية الأيتام كوسيلة لتحقيق الهدف الأسمى، ألا وهو مستقبل أفضل للأيتام .  
رابعاً: مركز الأشغال اليدوية:

إن وجود مركز أشغال يدوية في المعهد يسهم في توفير مصدر دخل استثماري للمعهد، كما ويسهم في تخفيف مصاريف الصيانة على المعهد. وذلك تحقيقاً لغايات المعهد وهي: تدريب الأبناء على حرف يدوية راقية تسهم في خدمة المجتمع، وإقامة مشاريع إنتاجية وتسهم في تشغيل عدد من المستفيدين من خدمات المعهد.

ويتكون مركز الأشغال اليدوية من وحدتين هما:

- وحدة الأشغال الخشبية والفنية.

- وحدة الأشغال اليدوية للنبات.

#### خامساً: قاعة متعددة الأغراض:

وهي عبارة عن قاعة متعددة الأغراض للمناسبات، والحفلات الصغيرة، والمؤتمرات، وورش العمل، والندوات، والاجتماعات، والمسابقات. لخدمة النزلاء والمجتمع المحلي، علماً بأنها مجهزة بالتقنيات الحديثة التالية:  
- شاشة عرض ذكية ومحوسبه، وجهاز صوت، وشاشة عرض LCD، وكراسي وطاولات.

#### سادساً: الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على بعض الدراسات العلمية المحلية، والعربية، والأجنبية نظراً لاحتواء هذه الدراسات على نتائج خاصة بأكثر من جانب من الجوانب التي ركزت عليها الدراسة الحالية ومن هذه الدراسات:

**1- دراسة العواجين (2013) بعنوان: أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن.**

وهدفت الدراسة للتعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعادها المتعلقة بالجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان والتعاطف والمهنية والسرية في الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت عينة الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة، فقد صممت استبانة وزعت على 254 من جميع العاملين بجميع مديريات وفروع المؤسسة وتم استعادة 214 من الاستبانات الموزعة وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً، وقد جاء بعد السرية في المرتبة الأولى، وحصل على التقييم الأعلى لدى مفردات الدراسة.<sup>(1)</sup>

**2- دراسة Rajagopal, N (2013) بعنوان: تأثير تقنية المعلومات على جودة الخدمة في خدمات الرعاية الصحية.**

ازداد الطلب على خدمات الرعاية الصحية في الهند بشكل كبير خلال العقود القليلة الماضية. ومن المتوقع أن تلعب دوراً حيوياً في توفير خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) وتطبيق تقنية المعلومات الصحية (HIT) في مختلف المجالات، ويشمل التطبيق عن بعد، والسجل الصحي الإلكتروني، وإدارة المعلومات الصحية، ونظام الوصول المفتوح، ونماذج نشر جديدة... الخ وقد برزت تقنية المعلومات الصحية

(1) أكثم ماجد عبد المهدي العواجين رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط حزيران 2013.

كأداة واعدة لتحسين الجودة الشاملة، والسلامة، وكفاءة نظام تقديم الخدمات الصحية بين مختلف أصحاب المصلحة من خدمات الرعاية الصحية، والمرضى المستفيدين من HIT. تحاول هذه الدراسة معرفة مدى تساعد HIT في توفير خدمات الرعاية الصحية للمرضى. وتركز الدراسة أساساً على فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات الرعاية الصحية فيما يتعلق بتقديم الخدمات الصحية، وإدارة الجودة، وسهولة الوصول للمعلومات الطبية، والدقة في الفحص الطبي، والحد من عبء العمل. وقد أجريت هذه الدراسة في منطقة الأبو زها من ولاية كيرالا<sup>(2)</sup>.

### 3- دراسة "مصلح 2012" بعنوان: قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقلية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الفعلية المدركة من قبل العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قلقلية، ومعرفة وجود فروق في استجاباتهم تبعاً للمتغيرات الآتية: المستشفى، والمبحوث، والنوع، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة. وتكونت عينة الدراسة من العاملين والمرضى في كل من مستشفى درويش نزال الحكومي، ومستشفى وكالة الغوث الدولية "انوروا" وشملت العينة 126 موظفاً ومريضاً من أصل 420 شخصاً. واستخدم الباحث المنهج الوصفي، ومقياس serverperf وتكونت أداة الدراسة من استبانة تحتوي على 28 فقرة مقسمة إلى ست مجالات، وهي: الدليل المادي الملموس، والاعتمادية، وقوة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف، وخصائص المستشفى. وأظهرت نتائج الدراسة أن استجابة عينة الدراسة نحو قياس جودة الخدمات الفعلية والمدركة من قبل العاملين والمرضى كانت عالية على مجالات الدراسة كافة، وعلى الدرجة الكلية، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في قوة الاستجابة، والأمان، والثقة، والتعاطف تعزى لمتغير النوع، وكانت لصالح الذكور<sup>(1)</sup>.

### 4- دراسة Navarro-Espigares, José Luis (2011) بعنوان: الكفاءة والجودة في الخدمات الصحية.

وقد ركزت هذه الدراسة على بيان العلاقة بين الجودة والكفاءة في القطاع الصحي والهدف من هذه الدراسة هو تحليل تطور الكفاءة والجودة في المستشفيات الأندلسية خلال السنوات من 1997-2004، ودراسة العلاقة بين

(2) Vilakshan: The XIMB Journal of Management. Mar2013, Vol. 10 Issue 1, p79-96. 18p. 2 Diagrams, 5 Charts.

(1) عطية مصلىح أستاذ مشارك في إدارة الأعمال/ فرع قلقلية/ جامعة القدس المفتوحة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد السابع والعشرون - 2 حزيران 2012.

مؤشرات الكفاءة والجودة. وتم تحليل أداء المستشفيات باستخدام تحليل مغلف البيانات ومؤشر الإنتاجية مالمكويست، والكفاءة الفنية، وأظهرت الدراسة زيادة جودة الرعاية الصحية خلال هذه الفترة، وأظهرت كذلك وجود ارتباط ضعيف بين مؤشرات الكفاءة والجودة.<sup>(2)</sup>

#### 5- دراسة سليمان والعززي (2011) بعنوان: تقييم جودة الخدمات بالعيادات الصحية للعاملين: حالة مدينة الملك فهد الطبية بالرياض.

وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات إدراك وتوقعات المرضى، وثغرات الجودة في خدمات العناية الصحية بعيادات المنسوبين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض، وأيضاً التعرف على أبعاد الجودة الأكثر ارتباطاً بالإدراك الكلي للجودة. وقد استخدم الباحثان مقياس "سيرفوكوال" في جمع البيانات من عينة عشوائية ممثلة لجميع المهن الطبية في مدينة الملك فهد الطبية عن طريق البريد الإلكتروني، وتشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود ثغرات سلبية في كل جوانب الخدمات الطبية بتلك العيادات، وبعد مناقشة النتائج تم تقديم عدد من التوصيات لتحسين الخدمات الصحية العيادات المنسوبين.<sup>(3)</sup>

#### 6- دراسة أكبر والبستجي (2010) بعنوان: تقييم جودة الخدمات الإدارية المساندة في الأقسام العلمية بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين.

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الإدارية المساندة في الأقسام العلمية بجامعة الملك عبد العزيز، والتي حصلت بعضها على شهادة الأيزو، وكذلك نالت كليتها الاعتماد الأكاديمي، بهدف تشخيص الواقع وتحديد الأولويات اللازمة للقيام بعمليات توكيد الجودة. وتمثلت عينة الدراسة بجميع أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الأقسام العلمية، وقد كان عدد الإداريين (1879) أما أعضاء هيئة التدريس (738) واعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن أعلى متوسط حسابي كان لمعيار المشاركة الكاملة، والعمل بروح الفريق.<sup>(4)</sup>

(2) Journal. Feb2011, Vol. 31 Issue 3, p385-403.2011.

(3) أحمد على سليمان أستاذ التسويق، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، الرياض وجمعة بن فرحان العززي مرشح الدكتوراه في الإدارة الصحية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية (قدم للنشر في 1432/8/9هـ، وقبل في 1432/10/21هـ).

(4) د. فيصل بن إسماعيل أكبر الأستاذ المساعد في الإدارة التربوية، و د. محمود بن محمد البستجي الأستاذ المساعد في القياس والتقييم جامعة الملك عبد العزيز برنامج الدبلوم التربوي جدة - المملكة العربية السعودية مجلة كلية التربية - جامعة المنصورة - العدد73- الجزء الأول-مايو 2010.

7- دراسة أبا زيد (2009) بعنوان: تقييم جودة الخدمات في مراكز الوزارات في الأردن.

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمات في مراكز الوزارات في الأردن من خلال استطلاع اتجاهات المراجعين. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة في تطوير استبانة شملت جوانب الخدمة وهي: الجوانب الملموسة، ونظم العمل وإجراءاته، والاستجابة، والتعامل، ومهارة العاملين، وتم اختيار خمس وزارات تمثل مختلف قطاعات الخدمات الحكومية؛ وقد بلغت عينة الدراسة (149) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة متوسطة، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو جودة الخدمات تعزى للجنس، والعمر، ونوع الوزارة، وأوصت الدراسة بمعالجة السلبيات التي بيّنتها نتائج الدراسة<sup>(1)</sup>.

8- دراسة وادي وعاشور (2005) بعنوان: تقييم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الجامعات.

تهدف هذا الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الجامعات (العملاء)، وذلك بتطبيق نظرية الفجوة باستخدام مقياس لقياس الجودة صممه Parasuraman وآخرون حيث تقوم مشكلة الدراسة على محاولة تقييم جودة الخدمة SERVQUAL المصرفية المقدمة، من حيث الفرق ما بين ما يتوقعه العملاء من خدمة مصرفية وبين ما يتلقونه فعلاً. وتم جمع بيانات البحث باستخدام الاستبيان الذي وقد تم توزيع 500 استبانة؛ وقد أمكن جمع 280 استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة 56% من نتائج البحث وقد تبين أن هناك فجوة في جميع أبعاد الجودة الخمسة وهي: العناصر الملموسة، والأمان، والاعتمادية، والتعاطف، والاستجابة، وأن توقع العاملين في الجامعات أعلى مما يدركونه من حقيقة الخدمات المصرفية المقدمة، مما يدل على أن هناك مجالاً لتحسين الخدمات المصرفية<sup>(2)</sup>.

تعقيب الباحث على الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة نجد أن هذه الدراسات ألفت الضوء على أهمية جودة الخدمة داخل المؤسسات بشكل عام، حيث لاحظنا التنوع في ميادين العمل المؤسسي فمنها من تحدث عن جودة الخدمة في القطاع التعليمي كدراسة أكبر والبستنجي(2010)، والقطاع الصحي مثل دراسة Navarro- (2011) Espigares, José Luis ودراسة مصلح(2012)، ودراسة سليمان والعنزى(2011)، ودراسة Rajagopal, N (2013)، والقطاع الحكومي مثل

(1) رياض أحمد أبا زيد: أستاذ مساعد، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت. المنارة، المجلد 16، العدد1، 2009.

(2) رشدي عبد اللطيف، وحسين يوسف عاشور وادي، قسم إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية، فلسطين 2005.

دراسة أبا زيد (2009)، والمصرفي كادراسة وادي وعاشور (2005)، والمؤسسي مثل دراسة العواجين (2013)، وخلصت هذه الدراسات إلى تطبيق بعض الإجراءات المؤدية إلى تحقيق جودة الخدمة، أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها من أول الدراسات التي تهتم بتسليط الضوء على فئة مهمة داخل المجتمع الفلسطيني ألا وهي شريحة الأيتام في جمعية معهد الأمل للأيتام من خلال تقييم الخدمة المقدمة لهذه الشريحة وقد استفاد الباحث من عرض الدراسات السابقة في تحديد مجال الدراسة وخطوطها واتجاهاتها.

### سابعاً: الإجراءات المنهجية:

#### 1- نوع الدراسة:

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف وصف وتقييم جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام من وجهة نظر العاملين في التعامل مع المشكلات الناتجة عن وفاة المُعيل، حيث تتجه الدراسات الوصفية إلى تحديد خصائص المشكلة، أو وصف الواقع، وجمع الحقائق عنها وتحليلها، والوصف والتحليل هنا ينصب علي الجوانب الكيفية والكمية معاً<sup>(1)</sup> كما تهدف الدراسات الوصفية كاستراتيجية كيفية لوصف الظواهر الطبيعية للإجابة عن تساؤلات الدراسة، من خلال وصف المتغيرات، وإيجاد العلاقة بين متغيرين أو أكثر<sup>(2)</sup>.  
لذلك فإن الدراسة الوصفية التحليلية هي من أنسب أنواع الدراسات لإجراء هذه الدراسة.

#### 2- منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بشقه الأول والمتمثل بالحصص الشامل (جميع العاملين في معهد الأمل للأيتام) واستبعد شق منهج المسح الاجتماعي الثاني المسح بالعينة، ويُعد منهج المسح الاجتماعي أحد المناهج المستخدمة في البحوث الاجتماعية لوصف الظاهرة المدروسة كميّاً عن طريق جمع معلومات عن المشكلة، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة الدقيقة<sup>(3)</sup>.

(1) محمد عبد العزيز المدني وآخرون: البحث في الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 2003، ص175.

(2) BarkerThyer: The Tiand Book of Social Work ,Rastearh Me Thods (London: Sagepublic ations,Inc,2001) P.132.

(3) أحمد مصطفى خاطر وآخرون : البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية ، ( الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 2001 ) ، ص : 279.

ويرجع استخدام منهج المسح الاجتماعي من قبل الباحث في الدراسة الحالية للأسباب التالية:

أ- يفيد المسح الاجتماعي في دراسة المشكلات الاجتماعية القائمة، وتحديد مدى تأثيرها على المجتمع، وتقدير الموارد والإمكانات المتوفرة، والتي يمكن استخدامها لاقتراح الحلول للمشكلات.<sup>(4)</sup>

ب - يهدف المسح الاجتماعي إلى توفير المعلومات حول ظاهرة، أو مشكلة، أو وضع اجتماعي معين.<sup>(5)</sup>

ج - يعد المسح الاجتماعي من أفضل المناهج التي تتيح للباحث الاجتماعي جمع البيانات الحقيقية من مجتمع الدراسة، أو عينة منه، من خلال الاعتماد على أدوات جمع البيانات.<sup>(6)</sup>

ولذا تم استخدامه على النحو التالي:

• المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل للعاملين في "معهد الأمل للأيتام".

### 3- أداة الدراسة لجمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية على تطوير مقياس SERVQUAL والذي يستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم جودة الخدمة، المكون من خمسة أبعاد رئيسية هي: الجوانب المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والسلامة والأمان، والتعاطف، وقام الباحث بتقنيه بما يتلاءم والدراسة الحالية للنزلاء في معهد الأمل للأيتام من وجهة نظر العاملين. ويعد هذا المقياس المطور أداة مناسبة للدراسة بهدف جمع البيانات والمعلومات، حيث تم تصميم استبيان تكونت من (25) متغيراً فرعياً ترتبط بالأبعاد الخمسة السابق ذكرها.

### 4- حدود الدراسة:

تحددت حدود الدراسة في الكشف عن مستوى جودة الخدمة المقدمة لنزلاء معهد الأمل للأيتام بغزة من وجهة نظر العاملين في المعهد في العام 2014/2013م.

### 5- عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 47 من العاملين بمعهد الأمل للأيتام، والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها

(4) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي ، ( القاهرة : مكتبة وهبة ، 1990 ) ، ص : 223 .

(5) محمد سيد فهمي : قواعد البحث في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008، ص : 140 .

(6) Earl Babbie: The Basics of Social Research, ( U.S.A: Library of Congress Cataloging in Publication Data, 2nd. ed , 2002 ), P. 84.

الجدول (1)  
توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكور	29.00	61.70
	إناث	18.00	38.30
	المجموع	47.00	100.00
الوظيفة	إداري	12.00	25.53
	أخصائي	9.00	19.15
	مشرف ومدرس	26.00	55.32
	المجموع	47.00	100.00
المؤهل	أقل من بكالوريوس	9.00	19.15
	بكالوريوس فأعلى	38.00	80.85
	المجموع	47.00	100.00
فترة الدوام	صباحي	22.00	46.81
	مساءني	25.00	53.19
	المجموع	47.00	100.00

يتضح من الجدول السابق أن مجموع العاملين بالمعهد (47)، منهم (29) الذكور بنسبة 61.70، و(18) إناث بنسبة 38.30 أي نسبة الذكور أعلى من الإناث، بالنسبة للوظيفة كما يلاحظ أن المشرفين والمدرسين تمثل الشريحة الأكبر من العاملين بنسبة 55.32، يليهم الإداريين بنسبة 25.53، ومن ثم الأخصائيين بنسبة 19.15، من مجموع العاملين بالمعهد، بينما يلاحظ أن نسبة المؤهل العلمي أكثر من 80.85 حاصلين على بكالوريوس فأعلى، كما يلاحظ أن نسبة العاملين في الفترة المسائية 53.19 وهي أعلى من نسبة العاملين في الفترة الصباحية.

### صدق الأداة Validity

#### الاتساق الداخلي:

قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون لدرجات عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة، والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وذلك على النحو التالي.

#### ثامناً: نتائج الدراسة:

1- نتائج السؤال الرئيس والذي ينص " ما مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمدينة غزة من وجهة نظر العاملين؟

قام الباحث للإجابة عن السؤال الرئيس بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية لدرجات عينة الدراسة على جميع فقرات المقياس، ومجالاته، ودرجته الكلية، وذلك على النحو التالي:

أ- المجال الأول: الجوانب المادية الملموسة:

جدول (2)

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وترتيبها على جميع فقرات المجال الأول

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1-	تتوافر في المعهد التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة لروح العصر	3.34	0.96	66.81	4
2-	تجذب التجهيزات والمباني النزلاء في المعهد	3.55	1.00	71.06	3
3-	تجذب التسهيلات النزلاء (المرافق، الملاعب، الساحات، القاعات)	3.72	0.95	74.47	2
4-	يظهر الموظفون والعاملون في المعهد بمظهر لائق	4.19	0.61	83.83	1
5-	تجذب المواد والمقررات التعليمية النزلاء	3.26	0.99	65.11	5

يتضح من الجدول السابق (2) أن أعلى الفقرات في الوزن النسبي هي الفقرة رقم (4) والخاصة بظهور العاملين بالمظهر اللائق بوزن نسبي مرتفع بانحراف معياري قدرة (0.61) ومتوسط حسابي قدرة (4.19) ويعزو الباحث ذلك لاهتمام العاملين بمظهرهم والحفاظ على درجة عالية من الأناقة بالمظهر، مما يترك أثراً في نفوس النزلاء والزوار، وأقل الفقرات الفقرة الخامسة، والتي تنص على أن المواد والمقررات التعليمية تجذب النزلاء بوزن نسبي متوسط وبانحراف معياري (0.99) ومتوسط حسابي قدرة (3.26) يعزو الباحث ذلك لصعوبة المناهج، ولعدم وجود أساتذة متخصصين مما يزيد من صعوبة الفهم عند الطلاب وصعوبة التعامل مع المنهج.

ب- المجال الثاني: الاعتمادية:

جدول (3)

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وترتيبها على جميع فقرات المجال الثاني

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1-	تفي إدارة المعهد بتقديم كافة الخدمات في موعدها المحدد	2.96	1.10	59.15	4
2-	تلتزم إدارة المعهد بالدقة في تقديم الخدمات المتنوعة للنزلاء	3.21	1.06	64.26	2
3-	يتوافر في المعهد العدد الكافي من العاملين	2.85	1.02	57.02	5
4-	تحرص إدارة المعهد على حل مشكلات النزلاء المختلفة	3.13	1.10	62.55	3
5-	تحتفظ إدارة المعهد بسجلات وملفات دقيقة للنزلاء	3.40	1.08	68.09	1

يتضح من الجدول السابق(3) أن أعلى الفقرات في الوزن النسبي الفقرة (5) والخاصة باحتفاظ المؤسسة بملفات دقيقة بالنزلاء بوزن نسبي متوسطي، وبانحراف معياري (1.08) ومتوسط حسابي (3.40) ويعزو الباحث ذلك للطرق العلمية والمهنية المتبعة في الحصول على المعلومات وحفظها في السجلات والملفات داخل المعهد، وأقل الفقرات في الوزن النسبي الفقرة (3) والخاصة بتوافر العدد الكافي من العاملين في المعهد، وبانحراف معياري (1.02) ومتوسط حسابي (2.85) ويعزو الباحث ذلك إلى صعوبة الأوضاع الاقتصادية التي يعيشها قطاع غزة بشكل عام والتي من الطبيعي أن تنعكس على جمعية معهد الأمل بشكل خاص فنحن نتحدث عن جمعية تعتمد بالأساس على جمع التبرعات وإن وجد بعض المشاريع فهي في الأغلب لا تكفي لسد الاحتياجات الأساسية للنزلاء.

### ج- المجال الثالث: الاستجابة:

#### جدول (4)

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وترتيبها على جميع فقرات المجال الثالث

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1-	تلتزم إدارة المعهد في تقديم الخدمات وتلبية الاحتياجات الأساسية للنزلاء	3.60	1.08	71.91	2
2-	تستجيب إدارة المعهد لمشكلات النزلاء الفورية	3.23	1.13	64.68	4
3-	يستعد العاملون في المعهد بتقديم المساعدة للنزلاء بسهولة ويسر	4.23	0.70	84.68	1
4-	تعلم إدارة المعهد النزلاء بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها	3.26	1.17	65.11	3
5-	تتعاون إدارة المعهد مع النزلاء في حل المشاكل العالقة	3.19	1.08	63.83	5

يتضح من الجدول السابق(4) أن الفقرة (3) من المجال الأول والخاصة باستعداد العاملين بالمعهد لتقديم المساعدة للنزلاء حصلت على وزن مرتفع، وبانحراف معياري (0.70) ومتوسط حسابي (4.23) يعزو الباحث ذلك إلى درجة الأمانة والمسؤولية التي يتمتع بها العاملون في العمل، بينما حصلت الفقرة رقم (5) والتي تنص على تتعاون إدارة المعهد مع النزلاء في حل المشكلات العالقة على وزن متوسط، وبانحراف معياري (1.08) ومتوسط حسابي (3.19) ويعزو الباحث ذلك إلى كثرة الأعباء في ظل الحديث عن قلة الموارد والتبرعات وهذا بالتأكيد يؤثر على حل المشكلات العالقة وتقديم الخدمات للنزلاء.

خ- المجال الرابع: السلامة والأمان:

جدول (5)

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وترتيبها على جميع فقرات المجال الرابع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1-	يعزز سلوك العاملين الشعور بالأمان والثقة لدى النزلاء	4.13	0.82	82.55	3
2-	يحسن العاملون تقديم المعلومات الكافية للنزلاء	4.28	0.83	85.53	2
3-	يتمتع العاملون بحسن الخلق واللياقة في التعامل مع النزلاء	4.45	0.77	88.94	1
4-	تتعامل إدارة المعهد بسرية المعلومات الخاصة بالنزلاء	3.64	1.13	72.77	4
5-	يتوافر في المعهد التجهيزات الأمنية والسلامة العامة	3.40	1.06	68.09	5

يتضح من الجدول السابق (5) أن أعلى الأوزان النسبية كان من نصيب الفقرة (3) والخاصة بتمتع العاملين بحسن الخلق، واللياقة في التعامل مع النزلاء، بانحراف معياري (0.77) ومتوسط حسابي (4.45) ويعزو الباحث ذلك لحسن الخلق التي يتمتع بها العاملون علماً بأن أكثر من 80% من العاملين هم متعلمون وهذا ينعكس على اللياقة في التعامل مع النزلاء وحصلت الفقرة (5) والخاصة بتوافر التجهيزات الأمنية والسلامة العامة في المعهد على أقل الأوزان النسبية الذي يعد وزناً متوسطاً، وبانحراف معياري (1.06) ومتوسط حسابي (3.40) ويعزو الباحث ذلك لعدم وجود أجهزة ومعدات حديثة تحافظ على سلامة النزلاء.

هـ- المجال الخامس: التعاطف الاجتماعي:

جدول (6)

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وترتيبها على جميع فقرات المجال الخامس

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1-	يتعامل العاملون بالروح الأبوية والأسرية في علاقتهم مع النزلاء	4.45	0.83	88.94	1
2-	تضع إدارة المعهد مصلحة النزلاء في مقدمة اهتماماتها	3.49	1.27	69.79	5
3-	تتضح روح المرح والصدقة بين العاملين والنزلاء	4.17	0.82	83.40	2
4-	تقيم إدارة المعهد احتفالات ورحلات للنزلاء	3.87	1.13	77.45	3
5-	تستقبل إدارة المعهد ضيوف المعهد وزواره بحفاوة	3.94	1.24	78.72	4

يتضح من الجدول السابق(6) أن أعلى فقرة في الوزن النسبي هي الفقرة (1) والخاصة بتعامل العاملين بالروح الأبوية والأسرية في علاقتهم مع النزلاء بوزن نسبي مرتفع، وبانحراف معياري (0.83) ومتوسط حسابي (4.45) ويعزو الباحث ذلك لشعور العاملين بالمسؤولية اتجاه الأيتام ولا شك أن خدمة الأيتام والتعامل معهم يمنح العامل أجراً في الدنيا والآخرة، بينما جاءت الفقرة (2) والتي تنص على أن تضع إدارة المعهد مصلحة النزير في مقدمة اهتماماتها أقل الفقرات في الوزن النسبي، حيث كان وزنها متوسطاً وانحرافها المعياري (1.27) ومتوسط حسابي (3.49) ويعزو الباحث ذلك لعدم وجود خطط واضحة ومعلن عنها تستهدف النزلاء لتقديم أفضل الخدمات لهم وكذلك العمل على إشراك النزلاء في صنع القرار.

**جميع المجالات:**

#### جدول (7)

المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وترتيبها على جميع مجالات المقياس ودرجته الكلية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1-	الجوانب المادية الملموسة	3.61	0.75	72.26	3
2-	الاعتمادية	3.11	0.90	62.21	5
3-	الاستجابة	3.50	0.83	70.04	4
4-	السلامة والأمان	3.98	0.69	79.57	2
5-	التعاطف الاجتماعي	3.98	0.81	79.66	1
6-	الدرجة الكلية	3.64	0.66	72.75	

يتضح من الجدول السابق(7) أن أعلى المجالات في الوزن النسبي المجال الخامس والخاص بالتعاطف الاجتماعي بوزن نسبي مرتفع، وبانحراف معياري (0.81) وبمتوسط حسابي (3.98)، يليه المجال الخاص بالسلامة والأمان، وبانحراف معياري (0.69) ومتوسط حسابي (3.98) ثم المجال الخاص بالجوانب المادية الملموسة، وبانحراف معياري (0.75) ومتوسط حسابي (3.61) ثم المجال الخاص بالاستجابة، بانحراف معياري (0.83) ومتوسط حسابي (3.50) وفي المرتبة الأخيرة المجال الخاص بالاعتمادية بوزن نسبي متوسط، وبانحراف معياري (0.90) ومتوسط حسابي (3.11) في حين بلغ وزناً نسبياً للدرجة الكلية (72.75) وبانحراف معياري (0.66) ومتوسط حسابي (3.64) والذي يعد وزن نسبي أكبر من المتوسط، مما يدل على أن مستوى الخدمة في معهد الأمل أعلى من المتوسط بوجه عام، ومرتفع بعض الشيء في التعاطف، والسلامة، والأمان، وأعلى من المتوسط في الجوانب المادية، ومتوسط في الاعتمادية.

2- نتائج السؤال الثاني، والذي ينص على هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير النوع؟ (ذكور، إناث)  
للإجابة على السؤال الثاني قام الباحث باستخدام اختبار ت (T.test) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين والجدول التالي يوضح نتائج اختبار (T.test) على جميع المجالات والدرجة الكلية حسب متغير النوع (ذكر، أنثى):

جدول (8)

التكرارات، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وقيمة (T) ودلالاتها الإحصائية على جميع مجالات أداة الدراسة ودرجتها الكلية حسب متغير النوع

الدالة الإحصائية	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	متغير النوع	المحور
0.05	2.117	0.88	3.46	29.00	ذكر	الجوانب المادية الملموسة
		0.37	3.86	18.00	أنثى	
0.05	2.584	0.95	2.88	29.00	ذكر	الاعتمادية
		0.68	3.49	18.00	أنثى	
0.01	3.522	0.84	3.20	29.00	ذكر	الاستجابة
		0.57	3.99	18.00	أنثى	
غير دالة	1.784	0.66	3.84	29.00	ذكر	السلامة والأمان
		0.68	4.20	18.00	أنثى	
0.01	4.052	0.81	3.68	29.00	ذكر	التعاطف الاجتماعي
		0.55	4.48	18.00	أنثى	
0.01	3.634	0.69	3.41	29.00	ذكر	الدرجة الكلية
		0.43	4.00	18.00	أنثى	

\*قيم ت الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 = 2.021

\*\*قيم ت الجدولية عند مستوى دلالة 0.01=2.678

يتضح من الجدول السابق (8) أن قيمه (T.test) المحسوبة على المجال الأول والثاني دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في حين تبين أنها غير دالة في المجال الرابع، ودالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 على المجالين الثالث والخامس، وعلى الدرجة الكلية عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على أنه يوجد دلالة إحصائية في مستوى الخدمة المقدمة في معهد الأمل للأيتام عند مستوى دلالة 0.01 تعزى لمتغير النوع لصالح المعلمات، حيث إن المعلمات يتمتعن بدرجة عالية من الحنان والرفقة في تعاملهم مع النزلاء.

3- نتائج السؤال الثالث، والذي ينص على هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الوظيفة؟ (إداري، أخصائي، مدرس)

للإجابة عن السؤال الثالث قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY NOVA لإيجاد الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين،

وذلك من اختبار الفروق في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام والتي تعزى لمتغير نوع الوظيفة. والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (9)

مصدر التباين، مجموع المربعات، درجات الحرية متوسط المربعات وقيمة (F) ودلالاتها الإحصائية حسب متغير نوع الوظيفة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الجوانب المادية الملموسة	بين المجموعات	2.18	2.00	1.09	2.019	غير دالة
	داخل المجموعات	23.77	44.00	0.54		
	المجموع	25.95	46.00			
الاعتمادية	بين المجموعات	3.18	2.00	1.59	2.070	غير دالة
	داخل المجموعات	33.84	44.00	0.77		
	المجموع	37.02	46.00			
الاستجابة	بين المجموعات	0.58	2.00	0.29	0.405	غير دالة
	داخل المجموعات	31.41	44.00	0.71		
	المجموع	31.99	46.00			
السلامة والأمان	بين المجموعات	0.16	2.00	0.08	0.162	غير دالة
	داخل المجموعات	21.46	44.00	0.49		
	المجموع	21.62	46.00			
التعاطف الاجتماعي	بين المجموعات	0.26	2.00	0.13	0.188	غير دالة
	داخل المجموعات	30.21	44.00	0.69		
	المجموع	30.47	46.00			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.28	2.00	0.14	0.305	غير دالة
	داخل المجموعات	19.94	44.00	0.45		
	المجموع	20.22	46.00			

\*\*قيمة F الجدولية عند درجات حرية 2،44 ومستوى دلالة 0.01 = 5.12

\*قيمة F الجدولية عند درجات حرية 2،44 ومستوى دلالة 0.05 = 3.21

ينتضح من الجدول السابق (9) أن قيم (F) المسحوبة على جميع المجالات، والدرجة الكلية أقل من قيمة F الجدولية عند درجات حرية ومستوى دلالة 0.05 مما يدل على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في

## تقييم جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بغزة من وجهة نظر العاملين

معهد الأمل بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الوظيفة ويعزو الباحث ذلك لشعور معظم الموظفين بواجباتهم تجاه النزلاء.

4- نتائج السؤال الرابع، هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟ (دبلوم فأقل، بكالوريوس فأكثر)

للإجابة عن السؤال الرابع قام الباحث باستخدام اختبار (T.test) للفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار (T.test) على جميع المجالات والدرجة الكلية حسب متغير المؤهل العلمي:

### جدول (10)

التكرارات، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وقيمة (T) ودالاتها الإحصائية على جميع مجالات أداة الدراسة ودرجتها الكلية حسب متغير المؤهل العلمي

الدالة الإحصائية	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	متغير المؤهل العلمي	المحور
0.05	2.202	0.71	4.09	9.00	دبلوم فأقل	الجوانب المادية الملموسة
		0.72	3.50	38.00	بكالوريوس فأكثر	
غير دالة	0.825	0.87	3.33	9.00	دبلوم فأقل	الاعتمادية
		0.91	3.06	38.00	بكالوريوس فأكثر	
غير دالة	0.300	0.69	3.58	9.00	دبلوم فأقل	الاستجابة
		0.87	3.48	38.00	بكالوريوس فأكثر	
غير دالة	0.867	0.88	3.80	9.00	دبلوم فأقل	السلامة والأمان
		0.64	4.02	38.00	بكالوريوس فأكثر	
غير دالة	0.795	0.78	4.18	9.00	دبلوم فأقل	التعاطف الاجتماعي
		0.83	3.94	38.00	بكالوريوس فأكثر	
غير دالة	0.792	0.50	3.80	9.00	دبلوم فأقل	الدرجة الكلية
		0.70	3.60	38.00	بكالوريوس فأكثر	

\*قيم ت الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 = 2.021

\*\*قيم ت الجدولية عند مستوى دلالة 0.01=2.678

يتضح من الجدول السابق (10) أن قيم (T.test) المحسوبة على جميع المجالات والدرجة الكلية للمقياس أقل من قيمة (T.test) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 باستثناء المجال الأول، حيث وجد أنها أكبر من قيمة (T.test) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 مما يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في مجال الجوانب المادية الملموسة لصالح العاملين الأقل من دبلوم، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام تعزى لمتغير المؤهل العلمي على المجالات (الاعتمادية،

الاستجابة، السلامة والأمان، التعاطف) والدرجة الكلية ويعزو الباحث ذلك لشعور العاملين بواجباتهم تجاه النزلاء.

5- نتائج السؤال الخامس، هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير فترة الدوام؟(صباحي، مسائي)

للإجابة عن السؤال الخامس قام الباحث باستخدام اختبار (T.test) للفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار (T.test) على جميع المجالات، والدرجة الكلية حسب متغير فترة الدوام (صباحي، مسائي):

#### جدول (11)

التكرارات، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وقيمة ( T ) ودالاتها الإحصائية على جميع مجالات أداة الدراسة، ودرجتها الكلية حسب متغير فترة الدوام

المحور	متغير فترة الدوام	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الجوانب المادية الملموسة	صباحي	22.00	3.74	0.62	1.060	غير دالة
	مسائي	25.00	3.50	0.84		
الاعتمادية	صباحي	22.00	3.35	0.86	1.790	غير دالة
	مسائي	25.00	2.90	0.89		
الاستجابة	صباحي	22.00	3.66	0.69	1.253	غير دالة
	مسائي	25.00	3.36	0.94		
السلامة والأمان	صباحي	22.00	3.90	0.78	0.735	غير دالة
	مسائي	25.00	4.05	0.60		
التعاطف الاجتماعي	صباحي	22.00	4.04	0.75	0.418	غير دالة
	مسائي	25.00	3.94	0.88		
الدرجة الكلية	صباحي	22.00	3.74	0.61	0.977	غير دالة
	مسائي	25.00	3.55	0.71		

\*قيم ت الجدولية عند مستوى دلالة  $0.05 = 2.021$

\*\*قيم ت الجدولية عند مستوى دلالة  $0.01 = 2.678$

يتضح من الجدول السابق(11) أن جميع قيم (T.test) المحسوبة على جميع المجالات والدرجة الكلية للمقياس أقل من قيمة (T.test) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة تعزى لمتغير فترة الدوام، ويعزو الباحث ذلك لشعور العاملين كافة بواجباتهم تجاه النزلاء.

#### النتائج:

توصلت الدراسة لكثير من النتائج والتوصيات، من أهمها:

- فيما يتعلق بالجوانب المادية أظهرت الدراسة أن أعلى الفقرات في الوزن النسبي هي الفقرة ( 4 ) والخاصة بظهور العاملين بالمظهر اللائق بوزن نسبي مرتفع بانحراف معياري قدرة (0.61) ومتوسط حسابي قدرة (4.19) وأقل الفقرات الفقرة الخامسة، والتي تنص على أن المواد والمقررات التعليمية تجذب

النزلاء بوزن نسبي متوسط وبانحراف معياري (0.99) ومتوسط حسابي قدرة (3.26).

- أظهرت الدراسة فيما يتعلق بالاعتمادية أن أعلى الفقرات في الوزن النسبي الفقرة (5) والخاصة باحتفاظ المؤسسة بملفات دقيقة بالنزلاء بوزن نسبي متوسط وبانحراف معياري (1.08) ومتوسط حسابي (3.40) وأقل الفقرات في الوزن النسبي الفقرة (3) والخاصة بتوافر العدد الكافي من العاملين في المعهد وبانحراف معياري (1.02) ومتوسط حسابي (2.85)

- بينت الدراسة فيما يتعلق بالاستجابة أن الفقرة (3) من المجال الأول والخاصة باستعداد العاملين بالمعهد لتقديم المساعدة للنزلاء حيث حصلت على وزن مرتفع وبانحراف معياري (0.70) ومتوسط حسابي (4.23) بينما حصلت الفقرة (5) والتي تنص على تعاون إدارة المعهد مع النزلاء في حل المشكلات العالقة على وزن متوسط وبانحراف معياري (1.08) ومتوسط حسابي (3.19).

- وتوصلت الدراسة فيما يتعلق بالمجال الرابع وهو السلامة والأمان أن أعلى الأوزان النسبية كان من نصيب الفقرة (3) والخاصة بتمتع العاملين بحسن الخلق واللياقة في التعامل مع الزملاء، وذلك بانحراف معياري (0.77) ومتوسط حسابي (4.45) وحصلت الفقرة (5) والخاصة بتوافر التجهيزات الأمنية والسلامة العامة في المعهد على أقل الأوزان النسبية الذي يعد وزناً متوسطاً وبانحراف معياري (1.06) ومتوسط حسابي (3.40).

- وبينت الدراسة فيما يتعلق بالمجال الخامس وهو التعاطف الاجتماعي أن أعلى فقرة في الوزن النسبي هي الفقرة (1) والخاصة بتعامل العاملين بالروح الأبوية والأسرية في علاقتهم مع النزلاء بوزن نسبي مرتفع وبانحراف معياري (0.83) ومتوسط حسابي (4.45) بينما جاءت الفقرة (2) والتي تنص على أن تضع إدارة المعهد مصلحة النزلاء في مقدمة اهتماماتها أقل الفقرات في الوزن النسبي حيث كان وزنها متوسط وانحرافها المعياري (1.27) ومتوسطاً حسابي (3.49).

- أبرزت الدراسة فيما يتعلق بجميع المجالات أن أعلى المجالات في الوزن النسبي المجال الخامس والخاص بالتعاطف الاجتماعي بوزن نسبي مرتفع وبانحراف معياري (0.81) وبمتوسط حسابي (3.98)، يليه المجال الخاص بالسلامة والأمان وبانحراف معياري (0.69) ومتوسط حسابي (3.98) ثم المجال الخاص بالجوانب المادية الملموسة وبانحراف معياري (0.75) ومتوسط حسابي (3.61) ثم المجال الخاص بالاستجابة وبانحراف معياري (0.83) ومتوسط حسابي (3.50) وفي المرتبة الأخيرة المجال الخاص بالاعتمادية بوزن نسبي متوسط وبانحراف معياري (0.90) ومتوسط حسابي (3.11) في حين بلغ الوزن النسبي للدرجة الكلية (72.75) وبانحراف معياري (0.66) ومتوسط حسابي (3.64) والذي يعد وزن نسبي أكبر من المتوسط مما يدل على أن مستوى الخدمة في معهد الأمل أعلى من المتوسط بوجه عام ومرتفع بعض الشيء في

التعاطف والسلامة والأمان وأعلى من المتوسط في الجوانب المادية ومتوسط في الاعتمادية.

- تظهر نتائج الدراسة فيما يتعلق بمتغير النوع أن قيمه (T.test) المحسوبة على المجال الأول والثاني تدل على أنه يوجد دلالة إحصائية في مستوى الخدمة المقدمة في معهد الأمل للأيتام عند مستوى دلالة 0.01 تعزى لمتغير النوع لصالح المعلمات.

- أوضحت الدراسة فيما يتعلق بمتغير نوع الوظيفة أن قيم (F) المسحوبة على جميع المجالات والدرجة الكلية أقل من قيمة F الجدولية عند درجات حرية ومستوى دلالة 0.05 مما يدل على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة في معهد الأمل بمحافظة غزة من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الوظيفة.

- أبرزت الدراسة فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي أن قيم ت المحسوبة على جميع المجالات والدرجة الكلية للمقياس أقل من قيمة ت الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 باستثناء المجال الأول حيث وجد أنها أكبر من قيمة (T.test) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 مما يدل على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في مجال الجوانب المادية الملموسة لصالح العاملين الأقل من دبلوم، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام تعزى لمتغير المؤهل العلمي على المجالات (الاعتمادية، الاستجابة، السلامة والأمان، التعاطف) والدرجة الكلية.

- توصلت الدراسة فيما يتعلق بمتغير فترة الدوام أن جميع قيم (T.test) المحسوبة على جميع المجالات والدرجة الكلية للمقياس أقل من قيمة (T.test) الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 مما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في معهد الأمل للأيتام بمحافظة غزة تعزى لمتغير فترة الدوام.

#### التوصيات:

#### توصي الدراسة بما يلي:

- توفير عدد كاف من العاملين المتخصصين خاصة الإناث لخدمة النزلاء، وذلك لحل مشاكلاتهم، وسرعة تقديم الخدمات لهم في موعدها المحدد.

- عقد دورات تدريبية للعاملين في المعهد بما يتلاءم وتخصصاتهم.

- توفير التجهيزات الأمنية داخل المؤسسة بشكل مهني يحقق السلامة العامة للنزلاء.

- اختيار مجموعة من العاملين من ذوي الكفاءة والثقة والمصداقية للتعامل بسرية أكبر فيما يتعلق بالمعلومات الخاصة بنزلاء.

- إقامة أنشطة ثقافية وترفيهية والتواصل مع مؤسسات محلية ودولية لتوفير المزيد من النشاطات والتبرعات.

## قائمة المصادر والمراجع

- أبا زيد، رياض أحمد: أستاذ مساعد، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت، المنارة: تقييم جودة الخدمات في مراكز الوزارات في الأردن، المجلد 16، العدد1، 2010.
- أكبر، فيصل بن إسماعيل: الأستاذ المساعد في الإدارة التربوية، والبستجي، محمود بن محمد: الأستاذ المساعد في القياس والتقويم جامعة الملك عبد العزيز برنامج الدبلوم التربوي جدة، تقييم جودة الخدمات الإدارية المساندة في الأقسام العلمية بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين، جامعة المنصورة – العدد73- الجزء الأول- مايو 2010.
- الألباني، محمد ناصر الدين ، صحيح الجامع، 4ج، دار العلم، بيروت، 1995.
- البخاري، محمد بن إسماعيل، صحيح البخاري، 4ج، دار صادر، بيروت، 1996.
- البلعبي، منير: قاموس المورد ط30 بيروت، دار العلم للمصريين، 1996.
- بدوي، أحمد زكي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت مكتبة لبنان، 1993.
- حسن عبد الباسط محمد: أصول البحث الاجتماعي، ( القاهرة: مكتبة وهبة، 1990).
- خاطر، أحمد مصطفى، وآخرون : البحث الاجتماعي في محيط الخدمة الاجتماعية ، ( الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية، 2001).
- السروجي، طلعت مصطفى: وحسين، فؤاد: التنمية الاجتماعية في إطار المتغيرات العالمية الجديدة ، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي – جامعة حلوان، 2002.
- السلمي، علي: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9000، القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.
- سليمان، أحمد علي: أستاذ التسويق، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، الرياض والعنزي، جمعة بن فرحان: مرشح الدكتوراه في الإدارة الصحية، كلية إدارة الأعمال، تقييم جودة الخدمات بالعيادات الصحية للعاملين: حالة مدينة الملك فهد الطبية بالرياض، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية (قدم للنشر في 1432/8/9هـ؛ وقبل في 1432/10/21هـ).
- سيد فهمي، محمد: قواعد البحث في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008.
- الصيرفي، محمد : إدارة الجودة الشاملة TQM ، ط1، الإسكندرية ، مؤسسة حورس الدولية، 2006.
- العواجين، أكثم ماجد عبد المهدي: أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط حزيران 2013.
- فرجاني، نادر: مصر في مطلع القرن الحادي والعشرين، مجتمع في مفترق طرق ، القاهرة ، مركز المشكاة ، 2002.
- القران الكريم.
- المجلس القومي للأومومة والطفولة : الإطار الفكري لمكون الطفولة والأومومة في الخطة الخمسية الرابعة، مصر 1996.
- مجمع اللغة العربية: المعجم الوجيز، القاهرة، هيئة المطابع الأميرية (2006).
- المدني محمد عبد العزيز: وآخرون: البحث في الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان ، 2003.
- مصلح، عطية: أستاذ مشارك في إدارة الأعمال/ فرع قفيلية/ جامعة القدس المفتوحة، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين والمرضى في المستشفيات العاملة في مدينة قفيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات - العدد السابع والعشرون ( 2 - حزيران 2012).
- وادي، رشدي عبد اللطيف: وعاشور، حسين يوسف: تقييم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الجامعات قسم إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية، فلسطين 2005.

### المصادر الأجنبية:

- BarkerThyer: The Tiand Book of Social Work ,Rastearh Me Thods (London: Sagepublic ations,Inc,2001).
- Earl Babbie : The Basics of Social Research , ( U.S.A : Library of Congress Cataloging in Publication Data , 2nd . ed , 2002).
- Journal. Feb2011, Vol. 31 Issue 3, p385-403.2011
- Lewis,R. C.,& Booms, B. (1983). The marketing aspects of service quality. AMA Proceeding, American Marketing Association Chicago, 99-104.
- Longman group : study Dictionary , Egypt , Al-ahram Press, 2005 .
- Martin Fletcher : International approaches to funding health care, Occasional Papers: Health Financing Series Volume 6, Commonwealth of Australia 2000.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 6(41), 12-40.
- Vilakshan: The XIMB Journal of Management. Mar2013, Vol. 10 Issue 1, p79-96. Diagrams, 5 Charts.
- www.al-amal.ps