

جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية

The Quality of Functional Performance for Employees in Specific Planning Institutions

٢٠٢٥/٢/٢٧ تاريخ التسليم

٢٠٢٥/٣/٢٠ تاريخ الفحص

٢٠٢٥/٤/٢ تاريخ القبول

إعداد

ميرفت أبو الغيط عبد المعز

Mervat Abou El Gheit Abdel Moez

Mervat.abouelgeit@Social.aun.edu.eg

جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية

اعداد وتنفيذ

ميرفت أبو الغيط عبد المعز

ملخص البحث باللغة العربية:

يدور هذا البحث حول أهمية تحقيق العدالة الاجتماعية للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية بمديرية التضامن الاجتماعي بأسسوط حيث يؤدي تطبيق العدالة الاجتماعية بالأجهزة التخطيطية النوعية إلى مستويات مرتفعة من جودة الأداء الوظيفي لدى عاملها لذا يجب أن تبذل جهوداً ملحوظة لتوفير العدالة الاجتماعية الملائمة والمشجعة على تحسين الأداء الوظيفي حتى يمكن الاستفادة من الحد الأقصى لقدرات العاملين بها , وقد هدف البحث إلى تحديد أبعاد العدالة الاجتماعية لتحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين , وتحديد مؤشرات جودة الأداء الوظيفي بالأجهزة التخطيطية النوعية .

واعتمد البحث العلمي على أسلوب الدراسة المكتبية من خلال حصر وتحليل ما أسفرت عنه المؤتمرات والندوات والمناقشات العلمية وما احتواه التراث النظري المتاح عن العدالة الاجتماعية وتحسين جودة الأداء الوظيفي . وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والتي من أهمها التوصل إلى مجموعة من الآليات التخطيطية ومنها آليات العدالة في تكافؤ الفرص من خلال المشاركة في صنع القرار وآليات العدالة في توزيع الدخول من خلال المكافأة على أداء العمل وآليات العدالة في توزيع الخدمات من خلال توفير الخدمات المتنوعة وآليات تدريب العاملين من خلال اكساب الخبرات والمهارات المختلفة وآليات التحسين المستمر من خلال التطوير المستمر للبرامج والخطط بالمؤسسة .

الكلمات الافتتاحية: العدالة الاجتماعية , جودة الأداء , الأجهزة التخطيطية.

Quality of Functional Performance for Employees in Specific Planning Institutions

Abstract

This research revolves around the importance of achieving social justice for employees in the qualitative planning apparatuses of the Social Solidarity Directorate in Assiut, as the application of social justice in the qualitative planning apparatuses leads to high levels of quality of job performance among its employees. Therefore, noticeable efforts must be made to provide appropriate social justice that encourages the improvement of job performance so that the maximum capacity of its employees can be utilized. The research aimed to identify the dimensions of social justice to improve the quality of job performance of employees, and to identify indicators of quality of job performance in the qualitative planning apparatuses.

The scientific research relied on the library study method by listing and analyzing the results of conferences, seminars, and scientific discussions, as well as the available theoretical heritage on social justice and improving the quality of job performance.

The research reached a set of results and recommendations, the most important of which is reaching a set of planning mechanisms, including justice mechanisms in equal opportunities through participation in decision-making, justice mechanisms in income distribution through reward for work performance, justice mechanisms in service distribution through providing various services, and mechanisms for training employees through acquiring various experiences and skills, and mechanisms for continuous improvement through the continuous development of programs and plans in the institution.

Keywords: – social justice, quality of performance, Planning Institutions.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

تتطلع الإدارة في العصر الحالي من خلال هيئاتها العامة والخاصة والأهلية ومنظماتها بجميع أنواعها إلى تطوير وتحديث أساليبها لكي تواكب التغير والتطور الإداري على مستوى (عبد الرحمن، ٢٠٠٢).

ويعتبر الأداء الوظيفي من العناصر الهامة في عملية الإدارة وتعتبر الجودة ظاهرة عالمية لذا زاد الاهتمام بها عالمياً بسبب التغيرات السريعة المتلاحقة وهي من الأولويات لأي منظمة تسعى للتميز (حسن، ٢٠٠٤).

وتعد جودة الأداء الوظيفي عنصراً أساسياً تسعى إليه جميع المؤسسات أو المنظمات ولاسيما الاجتماعية منها والتي تمر بمراحل متعددة فنية وإدارية وتشريعية وتمثل مؤشرات الأداء الوظيفي الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية (الشوابكة، ٢٠٠٨، ص ٤٤).

فقد تتوجه المؤسسات والمنظمات في بيئات الأعمال الحالية إلى تبني إدارة الجودة كنهج للوصول إلى رضا عملائها وتعظيم أرباحها وقد يشعر الكثير من الموظفين بأن الترقية الوظيفية لا تكون على أساس تقويم نزيه وعادل لأداء الموظفين بل على أساس التقدم الوظيفي أو المحسوبيات وإن عدم وجود معايير واضحة لتقويم أداء الموظفين واعتماد سنوات الخدمة للموظف أو المحسوبية معياراً للترقية عوضاً عن مهارات الشخص وشهاداته العلمية وخبرته يقلل من رغبة الموظفين بالعمل ويضعف أدائهم ويصيبهم بالكآبة واللامبالاة (سرحان، ٢٠١٤، ص ٩).

وقد تعاني بعض المؤسسات ومنها الأجهزة التخطيطية النوعية من بعض المشكلات الإدارية المتمثلة في التمييز وعدم إتاحة الفرص المتكافئة والبيروقراطية والروتين ومن هنا فإن

مواجهة هذه المشكلات يتطلب تغيير الأساليب التقليدية السائدة وإتباع طرق وأساليب جديدة تقوم على الإبداع والإبتكار وإيجاد الأشخاص القادرين على حل المشكلات المختلفة التي تعاني منها الأجهزة التخطيطية ورفع كفاءتها الإدارية وزيادة قدرتها.

وفي بيئة الأعمال الصغيرة غالباً الموظفون ما يكونون مسؤولين عن عدد من المهام وبشكل عام يريد الموظفون القيام بعمل جيد هدفهم هو أن يصبحوا أعضاء ذوي قيمة في المنظمة ومع ذلك، قد يفشل بعض المديرين عن غير قصد في ملاحظة الجهد والمساهمة التي يقدمها موظفهم ومع ذلك سواء كان ذلك عن قصد أو بغير قصد فإن الموظفين الذين يشعرون بعدم التقدير يميلون إلى الانسحاب بل عدم الرضا عن وظائفهم.

كما يلعب غياب العدالة الاجتماعية دوراً هاماً في حدوث مشاكل وخلافات في العمل من جانب العاملين فقد يؤدي شعور العامل بعدم المساواة والتمييز بينه وبين غيره من العاملين وعدم إتاحة الفرص أمام البعض والحرمان منها وحرمان البعض من الترقيات والمكافآت مما يؤدي بدوره إلى عدم الرضا الوظيفي وعزوف البعض عن العمل وعدم الإلتقان في العمل والاحساس بالقهر والظلم والشعور السلبي تجاه العمل والمنظمة بوجه عام.

ومن هنا وجب على الأجهزة التخطيطية التي ترغب في الوصول إلى مستويات مرتفعة من جودة الأداء الوظيفي لدى عاملها أن تبذل جهوداً ملحوظة لتوفير العدالة الاجتماعية الملائمة والمشجعة على تحسين الأداء الوظيفي حتى يمكن الاستفادة من الحد الأقصى لقدرات العاملين بها لأن غياب مثل هذه العدالة الداعمة لتحسين الاداء الوظيفي ينعكس سلباً على أداء المؤسسة بصفه عامة.

وبناءً على ماسبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة
على النحو التالي : (العدالة الاجتماعية
كمدخل لتحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين
بالأجهزة التخطيطية النوعية)

ثانياً : الدراسات السابقة

المحور الأول : الدراسات التي تناولت العدالة
الاجتماعية :-

١- دراسة (محمد عبدالرحمن حسن ٢٠٢٠) :
بعنوان العدالة الاجتماعية كمدخل في التخطيط
لتطوير خدمات الرعاية الصحية لفقرى الحضر
استهدفت الدراسة تحديد واقع العدالة
الاجتماعية وتطوير خدمات الرعاية الصحية
لفقرى الحضر وتحديد الصعوبات التي تواجه
تطوير خدمات الرعاية الصحية لهذه الفئة قد
توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية
بين أبعاد العدالة الاجتماعية وتطوير خدمات
الرعاية الصحية لفقرى الحضر (حسن ، ٢٠٢٠ .

٢ - دراسة (وائل عبدالعزيز يوسف ٢٠٢٠) :
بعنوان فعالية برامج الرعاية الاجتماعية الأهلية
وتحقيق العدالة الاجتماعية للمعاقين حركياً
تستهدف الدراسة تحديد مستوى أبعاد تحقيق
العدالة الاجتماعية للمعاقين حركياً والتوصل إلى
مجموعة من الآليات لزيادة فعالية برامج الرعاية
الاجتماعية الأهلية في تحقيق العدالة
الاجتماعية للمعاقين حركياً وتوصلت الدراسة
إلى عدة نتائج من أهمها: أن مستوى أبعاد
تحقيق العدالة الاجتماعية للمعاقين حركياً
مرتفع، كما توجد علاقة طردية دالة إحصائية
بين أبعاد الرعاية الاجتماعية وتحقيق العدالة
الاجتماعية للمعاقين حركياً (يوسف ، ٢٠٢٠)

٣- دراسة (Ally Behavior, and
Activism Attitudes 2020):

بعنوان الخدمة الاجتماعية والعدالة الاجتماعية
والأسباب التي تدعى إليها: المواقف وسلوك
الحلفاء والنشاط استهدفت الدراسة التعرف على
كيفية تفعيل العدالة الاجتماعية في الخدمة
الاجتماعية وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن
الخدمة الاجتماعية تعتمد بشكل كبير على
تعريف راولز للعدالة الاجتماعية، ومنهج
القدرات وتعريف العدالة الاجتماعية المدرجة في
قاموس الخدمة الاجتماعية وتظهر النتائج
أيضاً أن وجود فهم نقدي للعدالة الاجتماعية
أمر ضروري لوجود مواقف شاملة والمشاركة
في النشاط (Attitudes, 2020) .

٤- دراسة (Karla-Monique Veal
2020) :

بعنوان تصور العدالة الاجتماعية في ممارسة
الخدمة الاجتماعية لرعاية الطفل استهدفت
الدراسة التعرف على ظواهر العدالة الاجتماعية
في ممارسة الخدمة الاجتماعية كما يراها
الأخصائيون الاجتماعيون لرعاية الطفل
وتوصلت نتائج الدراسة للإجابة عن سؤال
البحث الأول والثاني و تعني أن هناك (١) عدم
قدرة الأخصائيين الاجتماعيين لرعاية الأطفال
على الاتفاق بشكل عام على تعريف واحد
للعدالة الاجتماعية و (٢) عدم اليقين بالنسبة
للعاملين الاجتماعيين في رعاية الأطفال لتطبيق
العدالة الاجتماعية وينصح المسؤولون بتنظيم
تدريب تطوير مهني على العدالة الاجتماعية (Veal , 2020) .

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بجودة الأداء
:-

١- دراسة (موسى ابن البار ٢٠٢١) :
بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في
تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الإدارة
المحلية بولاية المسيلة استهدفت هذه الدراسة
إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية

في تحسين جودة أداء العاملين في مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة وتوصلت الدراسة إلى تدني مستوى اهتمام الإدارة المحلية بتطوير نظم المعلومات الإدارية وانخفاض مستوى جودة أداء العاملين بها (ابن البار، ٢٠٢١).

٢- دراسة (منار حبيب محمد ٢٠٢١) :

بعنوان تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على جامعة الشام الخاصة في اللاذقية كشفت الدراسة عن تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على جامعة الشام الخاص في اللاذقية وأشارت نتائج الدراسة إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة اعتمدت على تطوير أداء العاملين في جامعة الشام الخاصة في اللاذقية (محمد ٢٠٢١) .

٣- دراسة (أماني سليمان أحمد ٢٠٢١) :

بعنوان التمكين الإداري وأثره على جودة الأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة الرباط الوطني السودان استهدفت الدراسة التمكين الإداري وأثره على جودة الأداء الوظيفي وبالتطبيق على جامعة الرباط الوطني وكانت نتائج الدراسة أهمها أن وجود علاقة موجبة طردية بين المجالات الفرعية لمقياس التمكين الوظيفي وبين الدرجة الكلية للالتزام الوظيفي (أحمد ٢٠٢١). دراسة (لبنى محمود سنوسي ٢٠٢١) :

بعنوان الإدارة الرشيدة وانعكاسها على تحسين جودة الأداء الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية استهدفت الدراسة التعرف على الإدارة الرشيدة وانعكاسها على تحسين جودة الأداء الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية وتوصلت نتائج الدراسة إلى ضعف مستوى تبني اللجنة الأولمبية المصرية للإدارة الرشيدة وضعف مستوى جودة الأداء الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية ووجود علاقة ارتباطية طردية دالة

إحصائيا بين جميع محاور الإدارة الرشيدة وكذلك درجته الكلية وبين جودة الأداء الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية (سنوسي ٢٠٢١) .

تعقيب على الدراسات السابقة:

الجانب الأول : تحليل واستنتاج :

تحليل.... واستنتاج :

في ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بالعدالة الاجتماعية يمكن تحليل واستنتاج مايلي :

١- اهتمت بعض الدراسات بتحديد واقع العدالة الاجتماعية وأهميتها بالنسبة للفقراء والمعاقين والأطفال مثل دراسة (محمد عبدالرحمن حسن ٢٠٢٠ ، وائل عبدالعزيز يوسف ٢٠٢٠ ،

(Karla-Monique Veal 2020) .

٢- أكدت بعض الدراسات على ضرورة تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين مثل دراسة

(موسى ابن البار ٢٠٢١ ، لبنى محمود سنوسي ٢٠٢١) .

الجانب الثاني : موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

أ- أجه الاتفاق :

١- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التعرف على الجودة ومبادئها وأهميتها في تحسين جودة الأداء في المنظمات المختلفة من أجل الارتقاء بالعمل وزيادة كفاءته .

٢- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أن قضية العدالة الاجتماعية هي قضية هامة من أجل محاربة الظلم وتحقيق المساواة والانصاف وتكافؤ الفرص للجميع دون استثناء .

ب- أوجه الاختلاف :

١- لم تتناول أي من الدراسات السابقة علاقة العدالة الاجتماعية بتحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين .

٢- وأيضاً تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مكان وزمان تطبيق الدراسة .

ثالثاً : أهمية الدراسة :-

أهمية مجتمعية :

١- العدالة الاجتماعية تمثل إستراتيجية أساسية لتحقيق التوزيع العادل للموارد وتكافؤ الفرص والإنصاف وسيادة القانون والمساواة بين الجنسين .

٢- تعتبر العدالة الاجتماعية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بتحسين جودة الأداء .

٣- تعتبر العدالة الاجتماعية إحدى مطالب ثورة الخامس والعشرين من يناير عام ٢٠١١ .

أهمية مهنية :

٤- يعد مفهوم العدالة الاجتماعية من المفاهيم المتأصلة في الخدمة الاجتماعية والتي تسعى المهنة لتحقيقها منذ نشأتها بصفة عامة .

٥- الخدمة الاجتماعية تعمل على تقديم الدعم وتضمن الدفاع عن حقوق الأفراد .

٦- العدالة الاجتماعية تعد من المبادئ الجوهرية التي تسعى المهنة إلى تحقيقها .

أهمية تخصصية :

- التخطيط الاجتماعي يسعى لتوزيع الموارد والخدمات بشكل عادل بين أفراد المجتمع .

- يساعد التخطيط في تقليل الفجوة بين الأغنياء والفقراء وبالتالي يعزز تكافؤ الفرص والمساواة بين المواطنين .

رابعاً : أهداف الدراسة:

(١) رصد واقع العدالة الاجتماعية للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية.

(٢) تحديد مستوى تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية.

(٣) تحديد العلاقة بين العدالة الاجتماعية وتحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية.

(٤) تحديد المعوقات التي تواجه إسهامات العدالة الاجتماعية في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية.

(٥) تحديد مقترحات تفعيل إسهامات العدالة الاجتماعية في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية.

(٦) التوصل إلى آليات تخطيطية مقترحة لتفعيل إسهامات العدالة الاجتماعية في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية.

• فروض الدراسة:

(١) الفرض الأول للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين العدالة الاجتماعية وتحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية ."

(٢) الفرض الثاني للدراسة: " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير أبعاد العدالة الاجتماعية (تكافؤ الفرص، والعدالة في توزيع الدخل، والعدالة في توزيع الخدمات، والمساواة في الحقوق، والمساواة في الواجبات) على تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية ."

(٣) الفرض الثالث للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات العاملين وفقاً للنوع بالنسبة لتحديد لمستوى العدالة الاجتماعية للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية ."

(٤) الفرض الرابع للدراسة: "توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات العاملين وفقاً للنوع بالنسبة لتحديد مستوى تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية".

(٥) الفرض الخامس للدراسة: "يوجد تباين دال إحصائياً بين استجابات العاملين وفقاً للوظيفة بالنسبة لتحديد مستوى العدالة الاجتماعية للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية".

(٦) الفرض السادس للدراسة: "يوجد تباين دال إحصائياً بين استجابات العاملين وفقاً للوظيفة بالنسبة لتحديد مستوى تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية".

خامساً : مفاهيم الدراسة :

تعتمد الدراسة على مجموعة من المفاهيم كالتالي :-

أ- مفهوم العدالة الاجتماعية :

١- المفهوم اللغوي :

تعرف العدالة في المجمع الوجيز في اللغة العربية بأنها أحد الفضائل الأربع وهي العلم ، الشجاعة ، الثقة ، الحرية (اللغة العربية ، ٢٠٠١، ص ٤٩) .

والعدالة تقوم على ركيزتين أساسيتين هما : العدالة الاجتماعية والعدالة السياسية ومحورها الحرية وتعرف بأنها نظام اقتصادي يعمل على إزالة الفوارق الاقتصادية الكبيرة داخل المجتمع (رمزي ، ٢٠٠٣ ، ص ١٢٥) .

" يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية " العدالة الاجتماعية على أنها حالة مثالية يتمتع فيها جميع أفراد المجتمع بنفس الحقوق الأساسية والحماية والفرص والالتزامات والمزايا الاجتماعية " (Hoefer, 2015, p17).

٢- المفهوم الاصطلاحي :

تعرف العدالة الاجتماعية بأنها تعاون الأفراد في مجتمع متحد يحصل فيه كل عنصر على فرص متساوية وفعالية لكي ينمو ويتعالى رافضاً ما يتيح له قدراته (بدوي ، ١٩٨٢ ، ص ٣٨٩) .

كما أنها توفر الوضع الاجتماعي المثالي لكل أفراد المجتمع لكي يتمتعوا بنفس الحقوق الأساسية من الخدمات والفرص المتاحة والمراكز الاجتماعية Abrosino et al, (2001) . المفهوم الإجرائي :-

ويمكن للباحثة أن تحدد المفهوم الإجرائي للعدالة الاجتماعية في الدراسة الحالية على النحو التالي :

١- تحقيق الفرص المتكافئة - العدالة في توزيع الدخل - العدالة في توزيع الخدمات - المساواة في الحقوق - المساواة في الواجبات بين العاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية .

٢- تحقيق المساواة بين العاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية دون تمييز على أساس ديني أو عرقي أو جنسي أو أي مميزات أخرى في الفرص والحقوق والواجبات .

٣- هي استراتيجية لمنح القوة وتحرير الناس من القيود لتعزيز الرفاهية الاجتماعية لهم.

ب- مفهوم الجودة :-

١- المفهوم اللغوي :

في اللغة الجودة مشتق من (جَوَدَ) الْجَيِّمُ وَالْوَأْوُ وَالْدَّالُّ أَصْلٌ وَاحِدٌ، وَهُوَ التَّسْمُحُ بِالشَّيْءِ، وَكَثْرَةُ الْعَطَاءِ، وَالْمَصْدَرُ الْجُودَةُ (الرازي ، مقاييس اللغة) .

والجيد: نقيض الرديء، أصله: جَيِّودٌ، فقلبت الواو ياء لانكسارها ومجاورتها الياء، ثم أدغمت الياء الزائدة فيها، والجمع: جَيَادٌ، وجَيَادَاتٌ: جمع الجمع (بن سيده ، ٢٠٠٠) .

المفهوم الاصطلاحي :

وتعرف الجودة في الخدمة الاجتماعية كمجموعة من الخصائص والمميزات التي يحملها المنتج أو الخدمة، والقدرة على إشباع احتياجات العملاء، ومناقشة هذه الخدمات الاجتماعية (Robert ,1998, p12) .

كما يمكن تعريف الجودة Quality بأنها أية صفة أو حالة تميز شيئاً عن شيء آخر، حيث الدرجة والنوع، أو الصنف، أو الجودة، أو صلاحية الاستعمال، وهي إحدى أهم معايير الأداء التي تبين مدى اهتمام الموظف بتفاصيل ودقة العمل (الصحاف ، ١٩٩٧ ، ص ٦١) . وهي أيضاً: هي جهود تقوم بها إدارة المؤسسة، وتهدف إلى التطوير والتحسين المستمر لكل العمليات والوصول إلى نوعية متميزة ومستويات عالية في الأداء (عبد اللطيف ، ٢٠١٠ ، ص ١١٤) .

المفهوم الإجرائي :-

- مجموعة من الخصائص والمميزات التي تحملها الخدمة .
- شكل من أشكال العمل الجماعي الذي يتطلب تضافر كافة الجهود لتحقيقه .
- تعمل على تحقيق استثمار أمثل لقدرات فريق العمل .
- الوصول إلى نوعية متميزة ومستويات عالية في الأداء .

ج - مفهوم الأداء الوظيفي :

١- المفهوم اللغوي :

الأداء في اللغة يعني القيام بالشيء أو تأدية عمل، و(أَدَى) أَهْمَرَهُ وَالدَّالَّ وَالْيَاءُ أَصْلٌ وَاحِدٌ، وَهُوَ إِصْطَالُ الشَّيْءِ إِلَى الشَّيْءِ أَوْ وُصُولُهُ إِلَيْهِ مِنْ تَلَقَّاءِ نَفْسِهِ .

وَأَدَى الشَّيْءُ : أَوْصَلَهُ، وَالْإِسْمُ الْأَدَاءُ، وَهُوَ آدَى لِلْأَمَانَةِ مِنْهُ، بِمَدِّ الْأَلْفِ (ابن منظور ، ٢٠٠٧)

المفهوم الاصطلاحي :

ويشير الأداء الوظيفي إلى القيام بتأدية عمل معين، كما يقصد به طريقة التنفيذ أو الإنجاز لذلك العمل (البعلبكي، ١٩٨٢ ، ٦٧٣) .

كما يعرف الأداء الوظيفي: بأنه المستوى الذي ينجز فيه العاملون هدفاً مرتبطاً بالعمل نوعياً أو كمياً . ويعرف أيضاً بأنه إحدى العمليات المستمرة المرتبطة بممارسة النشاط الاجتماعي، والتي يستلزم مراجعة ما تم تحقيقه إلى ما كان مستهدفاً من جملة هذا النشاط (مختار وآخرون ، ١٩٩٠ ، ١٦٢) .

كما يعرف الأداء الوظيفي: بأنه المستوى الذي ينجز فيه العاملون هدفاً مرتبطاً بالعمل نوعياً أو كمياً (الهيئتي ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٢) .

٢- المفهوم الإجرائي :

- عمل أو نشاط مبذول .
- القيام بمجموعة من العمليات المستمرة المرتبطة بممارسة هذا النشاط .
- مجموعة من المسؤوليات والواجبات المطلوب القيام بها .
- مستوى الانجاز للهدف المرتبط بالعمل .

٤ - مفهوم الأجهزة التخطيطية النوعية :

يعرف الجهاز التخطيطي بأنه : الإدارة أو المنظمة أو الوحدة التي تتوافر لها الإمكانيات المادية والبشرية والتنظيمية المناسبة لمواجهة متطلبات إجراءات العمل التخطيطي الفني الذي يعتبر التحضير والإعداد لمشروع الخطة القومية الشاملة منذ إقرارها ثم متابعة تنفيذها وتقويمها من مسؤولياته الفنية المنظمة والمحددة باللوائح والقوانين .

ويقوم بالعمل الفني به متخصصون معدون إعداداً مهنيّاً وممن تتوفر لديهم الاستعدادات ومزودون بالخبرات والمهارات المناسبة لمقابلة متطلبات الأداء الفني اللازم لقيام هذا النوع من

التنظيمات باختصاصه (على ، ٢٠٠٥ ،
١٢٧).

وتعرف الأجهزة التخطيطية النوعية بأنها
الأجهزة التي تختص بالتعرف على الأوضاع
الاقتصادية والاجتماعية على كافة المستويات
الجغرافية ودراسة الاحتياجات الشعبية وتحديد
أولوياتها (حمزة ، ٢٠١٥ ، ص ١٥٣) .

سادساً: الموجهات النظرية للدراسة :-

اعتمدت الباحثة في دراستها على موجه نظري
وهو :

نظرية الأنساق العامة :

نبعت نظرية الأنساق العامة في الخدمة
الاجتماعية من النظرية العامة للأنساق وهي
بيولوجية أسسها العالم البيولوجي بيرتا لانفي
وتفترض هذه النظرية أن جميع الكائنات الحية
عبارة عن أنساق تتكون من أنساق فرعية
ولكنها في نفس الوقت أجزاء من أنساق أكبر (
سليمان وآخرون ، ٢٠٠٥ ، ص ٤٦) .

وينظر أصحاب نظرية الأنساق الاجتماعية إلى
طبيعة المؤسسات والنظم الاجتماعية ما هي
إلا بناءات اجتماعية لها وظائفها التي تؤديها
في المجتمع (عبد الله ، ٢٠٠١ ، ص ٥٨) .

ويمكن تعريف النسق على "أنه مجموعة من
الوحدات المترابطة المتفاعلة التي تتكامل
لتحقيق هدف مشترك في اطار وحدة اجتماعية
معينة" (عثمان ، ٢٠٠١ ، ص ٢٣٢) .

كيفية توظيف نظرية الأنساق العامة في
الدراسة الحالية :

- المدخلات: وتشتمل على المكافآت
والحوافز والفرص المتكافئة والدعم المادي
الذي يحصل عليه العاملين بالأجهزة التخطيطية
النوعية مقابل أداء عملهم بهدف مساعدتهم
على أداء دورهم

- العمليات التحويلية: وتتضمن ما يقوم
بها العاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية من

جهود ونشاط والتعاون من خلال العمل الفريقي
للارتقاء بالعمل ورفع كفاءة الأداء بالمنظمة
ككل .

- المخرجات: وتتضمن الارتقاء بمستوى
العمل والعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية
وتقديم خدمة بشكل أفضل للعملاء وسيادة روح
العمل الفريقي بين العاملين والشعور بالرضا
الوظيفي.

- التغذية العكسية: وهنا تعنى رد فعل
العاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية نتيجة
شعورهم بتطبيق معايير العدالة من حيث سيادة
القانون وتحقيق الفرص المتكافئة والانصاف
والمساواة بين جميع العاملين .

سابعاً: الإطار النظري للدراسة: ويشمل :-

١- مبادئ وأخلاقيات العدالة الاجتماعية :

وتتمثل مبادئ العدالة الاجتماعية في :

١- مبدأ تكافؤ الفرص : وهو إعطاء الجميع
فرص مماثلة ونراعى الشروط التي
يوضعون فيها .

٢- الاستحقاق: يعنى أن التساوى في إتاحة
الفرص لايعنى التساوى في الاستحقاق
فهو مرتبط (حمزة ، ٢٠١٥ ، ص
٢٧١- ٢٧٢) بالجهود المبذولة
والكفاءات أو القدرات التي يتوفر عليها
فيما يناله كل بحسب كفاءاته وقدراته
(هاشم ، ٢٠١٥ ، ص ٢٧) .

٣- المساواة: وتعنى المساواة العادلة في
توفير الحقوق والواجبات والفرص لجميع
المواطنين دون تمييز من خلال تكافؤ
الفرص في الوصول إلى الخدمات العامة
لجميع أفراد المجتمع .

٤- الإنصاف: ويقصد به الإنصاف في تقديم
الخدمات واتخاذ القرارات وتوزيع الموارد
لأولئك الذين هم في حاجة إليها بهدف
تحقيق المصلحة لجميع الأفراد وضمان

حق الأجيال القادمة فى الحصول على الموارد.

٤- المشاركة : ويقصد به مساهمة جميع المواطنين دون تمييز فى اتخاذ القرارات التى تؤثر على حياتهم ودعم الفرص للمشاركة فى التخطيط واتخاذ القرارات جنباً إلى جنب مع الآخرين من أجل الوصول إلى نتائج أفضل .

٥- تحقيق الرفاهية : من خلال محاولة تقديم الخدمات فى مختلف المجالات من أجل الوصول إلى الرفاهية وتحسين نوعية الحياة للجميع .

٦- التمكين : يقصد به تمكين الأفراد والجماعات والمجتمعات من الوصول إلى كل مكان وفى جميع الأوقات وذلك من خلال تحقيق العدالة من ناحية وإشباع احتياجاتهم من ناحية أخرى .

٧- الديمقراطية : العدالة الاجتماعية تقوم على الفكرة القائلة بأن العدالة الاجتماعية تكمن فى قلب الديمقراطية لأن الديمقراطية تعنى فى معناها أن الشعب هو صاحب السلطة أى حكم الشعب .

٨- حقوق الإنسان : العدالة الاجتماعية تعمل على تدعيم الحقوق والحريات الأساسية وتشمل الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية دون أى تمييز .

٩- العمل الجماعى : فالعدالة الاجتماعية تتجه نحو الجماعية والعمل الجماعى يزيد التفاعل والتضامن الاجتماعى ويقلل من الانتهازية ويعزز الثقة لدى المواطنين كما أنه يدعم المشاركة فى اتخاذ القرار وحل المشكلات وكذلك يؤدي إلى تراكم رأس المال الاجتماعى فى المجتمع .

١٠- التوزيع العادل : ويقصد به أن العدالة الاجتماعية تقوم على توزيع

المنافع والأعباء والموارد الناتجة عن عملية الانخراط فى العمل المشترك والتى تتصل بالإنتاج والتوزيع بشكل عادل وتعزيز الوصول إلى المساواة .

٢- مداخل تحقيق العدالة الاجتماعية : هناك أربعة مداخل رئيسية لتحقيق العدالة الاجتماعية فى توزيع الخدمات الاجتماعية يمكن استعراضها على النحو التالى :-

١- مدخل الاستحقاق : ويقصد بالاستحقاق هو التمييز بين المستحقين للمساعدة وغير المستحقين لها حتى يصبحوا فى حالة مستقرة اقتصادياً وهناك نوعين من الاستحقاق هما الاستحقاق الانتقائى والاستحقاق القائم على الظروف الاستثنائية .

٢- مدخل تقدير الحاجات : يساعد فى بلورة وتحديد الأهداف المجتمعية التى ينبغى تحقيقها ويعتبر مسح الحاجات المجتمعية أداة عملية لاكتشاف الحاجات المشبعة وتلك التى لم يتم إشباعها فى المجتمع المحلى.

٣- مدخل التكافل الاجتماعى : ويوجب التكافل الاجتماعى أن يكون الناس جميعاً متساوين فى أصل الحقوق والواجبات ويوجب التكافل الاجتماعى أيضاً أن يكون نتائج الأعمال بمقدارها فيحصل كل فرد بقدر ما يستحق وكما يوجب التكافل سد حاجة المحتاجين .

٤- مدخل التمويل : يتطلب تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بكفاءة تحقيق التوازن فى توزيع المواد المالية على المدخلات العديدة المستخدمة فى تقديم الخدمات الاجتماعية وعندما نستخدم مفهوم العدالة الاجتماعية فإننا نقصد به تلطيف آثار الحرمان بتهئية الظروف لمحدودى الدخل من خلال ضمان حدود معقولة من الحياة الكريمة

وتأسيساً على ذلك فإن بناء دولة العدالة الاجتماعية في مصر ليست إستراتيجية وإنما هي رؤية للحياة تتأسس على عدة مكونات من أهمها : المساواة وتكافؤ الفرص والاستحقاق (زايد، ٢٠١١، ص ٩) .

متطلبات تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية :

إن تفعيل متطلبات جودة الأداء الوظيفي لن يتم إلا بتوفير فرق عمل متفاوتة ومؤهلة على مختلف مستويات المؤسسة وترتبط فيما بينها بشبكة اتصال ذات تقنية عالية تسمح بتدفق المعلومات بسهولة (عامر، ٢٠١٤، ص ١٤٥) .

كما يمكن توضيح متطلبات عناصر جودة الأداء الوظيفي فيما يلي :

تحديد الأهداف : يجب تحديد الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها وتضعها بالشكل الواضح حتى يمكن تطبيق الجودة .

- وجود قاعدة بيانات : ضرورة ارتكاز فلسفة الجودة على قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات التي ترشد عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة .

- تحديد احتياجات العملاء : توجيه الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها باحتياجات ورغبات العملاء .

- وجود فريق عمل للتطوير: النظر إلى عملية تطوير وتحسين الجودة على أنها عملية مستمرة الأمر الذي يتطلب وجود فرق عمل تكون مهمتها تصميم وتطوير جودة الأداء .

- التدريب المستمر : تدريب العاملين لرفع كفاءة الأداء والحفاظ على مستوى جودة الأداء وخلق روح الانماء للمؤسسة من خلال السمعة الطيبة للمؤسسة (طلحة ، ٢٠١٧، ص ٩٩) .

- مشاركة وتحفيز العاملين : وتوجيه قدراتهم وإمكانياتهم نحو خلق بيئة محفزة للإنتاجية أو الخدمة المستهدفة لأن هم الذين لديهم القدرة على معرفة المشاكل التي تواجههم أثناء العمل (إبراهيم ، ٢٠١٨، ص ٤٨)

كما تتطلب جودة الأداء ما يلي :

- ١- الحاجة إلى معارف ومهارات جديدة .
- ٢- تزامن الأداء مع فلسفة المؤسسة .
- ٣- التصميم الفعال .
- ٤- التركيز على العمليات .

٥- القدرة على القيام بالأداء وفقاً للمواعيد المحددة في ظل الظروف والأوضاع السيئة (Gumzej,Roman,2010, p 4) .

وهناك أربعة عناصر مهمة لتحسين جودة الأداء الوظيفي في العمل منها :

- مشاركة الموظف .
- قياس الأداء .
- التحسين المستمر .
- التركيز على العميل (Gershon , 2020 , p23) .

٤- مبادئ تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بالأجهزة التخطيطية النوعية :

تهدف هذه المبادئ إلى تحسين الأداء باستمرار على المدى الطويل من خلال التركيز على العملاء مع تلبية احتياجات أصحاب المصلحة (Charantimath , 2011 , p5) .

وتستند مبادئ تحسين جودة الأداء الوظيفي على مجموعة من المبادئ وهي كالتالي :

التركيز على العميل الداخلي والخارجي والمجتمع .

- التحسين المستمر في الجودة من قبل جميع العاملين .
- رضا ومشاركة العاملين .
- المدخل العلمي لاتخاذ القرار وحل المشكلات .

- التركيز على العمليات مثل التركيز على النتائج (الصرن ، ٢٠١٦ ، ص ٤٤) .
وقام بروس بريك بتحديد عدد من المبادئ لتحسين جودة الأداء ويمكن تحديدها فيما يلي :
التطوير والتحسين الدائم لمعايير الجودة .
- جعل جميع العاملين فى المؤسسة يعملون لتحقيق التحول (أبو النصر ، ٢٠٠٧ ، ص ٣٢٢) .
- تمكين الموظفين .
- التحسين المستمر Mangla et all, (2021,p19) .
ثامناً : الإجراءات المنهجية :-

١- نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي لديها القدرة على تقديم التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة .

جدول رقم (١) يوضح توزيع العاملين ومديرى الإدارات بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط مجتمع الدراسة

م	الإدارات	عدد العاملين	عدد المدراء	م	الإدارات	عدد العاملين	عدد المدراء
١	إدارة المكتب الفنى	٥	١	١٣	إدارة الموارد البشرية	١٥	١
٢	إدارة التخطيط والبحوث	٧	١	١٤	إدارة الجمعيات	٩	١
٣	إدارة الرقابة والمتابعة	٨	١	١٥	إدارة الدفاع الاجتماعى	٧	١
٤	إدارة الشؤون القانونية	٥	١	١٦	إدارة الأسرة والطفولة	٥	١
٥	إدارة خدمة المواطنين	٥	١	١٧	إدارة الأسر المنتجة	٦	١
٦	إدارة مركز المعلومات	٦	١	١٨	إدارة التكوين المهنى	٦	١
٧	إدارة التدريب	٤	١	١٩	إدارة الحسابات	١٥	١
٨	إدارة شئون المرأة	٧	١	٢٠	إدارة الشؤون المالية	٥	١
٩	إدارة التأهيل	٧	١	٢١	إدارة الشؤون الإدارية	٦	١
١٠	إدارة التنمية	٥	١	٢٢	إدارة التعاونيات	٣	١
١١	إدارة الخدمة العامة	٤	١	٢٣	إدارة المخازن	٨	١
١٢	إدارة الضمان والإغاثة والطوارئ	١٤	١	٢٤	إدارة دراسة الحالة	٤	١

م	الإدارات	عدد العاملين	عدد المدراء	م	الإدارات	عدد العاملين	عدد المدراء
	المجموع						٢٤
		١٦٦					

تاسعاً : توصيات الدراسة :

- ١- تبنى الثقة بين العاملين بالمؤسسة لإبداء آرائهم حول أساليب تطبيق العدالة الاجتماعية بين العاملين والمساواة بين الجميع فى الحقوق والواجبات .
- ٢- لابد أن تحرص الأجهزة التخطيطية النوعية على تقدير موظفيها وتحفيزهم وتبنى سياسات من شأنها تطوير قدراتهم ونشر العدالة الاجتماعية بينهم .
- ٣- ضرورة أن تقوم الأجهزة التخطيطية النوعية بالاعتماد على مجموعة من مؤشرات الأداء والمعايير لتقييم مدى نجاحها فى تقديم الخدمة لعملائها بناءً على احتياجاتهم .
- ٤- تبنى ثقافة الممارسة الديمقراطية بالأجهزة التخطيطية النوعية من أجل تشجيع العاملين على القيام بعملهم على أكمل وجه
- ٥- تدعيم وتقوية العمل الفريقي داخل الأجهزة التخطيطية النوعية من أجل إنجاز العمل في وقت قصير ورفع أداء العاملين بالمؤسسة وتبادل الخبرات بينهم .
- ٦- التسويق التخطيطي لرفع مستويات الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات المختلفة .

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- ١- أحمد إبراهيم حمزة (٢٠١٥) : " التخطيط الاجتماعي " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .
- ٢- أحمد إبراهيم حمزة (٢٠١٥) : " السياسة الاجتماعية " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .
- ٣- أحمد بن فارس الرازي: "مقاييس اللغة" ، المحقق: عبد السلام محمد هارون دار الفكر (١/ ٤٩٣)
- ٤- ابن منظور (٢٠٠٧) : " لسان العرب " ، دار المعارف- بيروت، الطبعة: الثالثة (١٤ / ٢٦) .
- ٥- أحمد زكي بدوي (١٩٨٢) : " معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية " ، مكتبة لبنان ، بيروت .
- ٦- أحمد زايد (٢٠١١) : " دولة العدل الاجتماعي " ، مركزية القيمة ولا مركزية الحكم ، القاهرة مركز معلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ، أوراق للحوار ، الإصدار الأول ، إبريل .
- ٧- أحمد عبد الغفار عبد الرحمن (٢٠٠٢) : " تقويم ضبط ومراقبة جودة الانتاج في قطاع الصناعات الغذائية " ، رسالة دكتوراه ، المعهد القومي للإدارة العليا ، أكاديمية السادات للعلوم الادارية ، القاهرة .
- ٨- أماني سليمان أحمد (٢٠٢١) : " التمكين الإداري وأثره على جودة الأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة الرباط الوطني السودان " ، مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية ، العدد ٨ ، مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر وجامعة الحضارة ، السودان .

٩- حبيب الصحاف (١٩٩٧) : " معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين " ، لبنان ، مكتبة لبنان ناشرون .

١٠- حسنية محمد محمد حسن (٢٠٠٤) : " العلاقة بين ثقافة المنظمة وعملية تطوير الموارد البشرية " ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، إدارة أعمال ، جامعة اسيوط .

١١- حسين سليمان وآخرون (٢٠٠٥) : " الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع " ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع .

١٢- خالد محمد الشوابكة (٢٠٠٨) : " العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي " ، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية " ، الجامعة الأردنية .

١٣- رعد الصرن (٢٠١٦) : " إدارة الجودة الشاملة مدخل الوظائف والأدوات " ، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ، سوريا .

١٤- رشاد أحمد عبد اللطيف (٢٠١٠) : " تقويم المشروعات الاجتماعية " ، الإسكندرية ، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر والتوزيع .

١٥- صلاح الهيتي (٢٠٠٥) : " تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين: دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مدينة الحسين بن عبد الله الثاني الصناعية " ، مجلة إدارة الأعمال ، المجلد الأول ، العدد الأول .

١٦- صلاح هاشم (٢٠١٥) : " العدالة الاجتماعية والحق في التنمية " ، مؤسسة فريد ريس إيبرت (مكتب مصر) ، القاهرة .

مشروعك ومنتجك ؟ " ، دار العلوم للنشر

والتوزيع ، القاهرة .

٢٧- محمد إبراهيم (٢٠١٨) : "مبادئ إدارة

الجودة الشاملة " ، دار ابن النفيس

للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

٢٨- محمد عبدالرحمن حسن (٢٠٢٠) : " :

العدالة الاجتماعية كمدخل غي التخطيط

لتطوير خدمات الرعاية الصحية لفقراء الحضر

" ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات

والبحوث الاجتماعية ، العدد ٢١ ، كلية الخدمة

الاجتماعية ، جامعة الفيوم .

٢٩- مدحت محمد أبو النصر (٢٠٠٧) : " إدارة

منظمات المجتمع المدني " ، اترك للنشر

والتوزيع ، القاهرة .

٣٠- منار حبيب محمد (٢٠٢١) : " تأثير

مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تطوير أداء

العاملين: دراسة ميدانية على جامعة الشام

الخاصة في اللاذقية " مجلة جامعة البعث

سلسلة العلوم الاقتصادية ، مجلد ٤٣ ، عدد ١ ،

جامعة البعث ، سوريا .

٣١- منير البعلبكي (١٩٨٢) : " المورد

إنجليزي عربي " ، بيروت ، مكتبة لبنان .

٣٢- موسى ابن البار (٢٠٢١) : " دور نظم

المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء

العاملين بمديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة

" ، مجلة أبحاث ودراسات التنمية ، مجلد ٨ ،

عدد ١ ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي ،

الجزائر .

٣٣- ناهد رمزي (٢٠٠٣) : " التفاوتات

الإقليمية والفجوة النوعية في التعليم " ، العدالة

الاجتماعية في التعليم الأساسي ، المجلد الأول

، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية

.

١٧- طارق عبد الروؤف عامر (٢٠١٤) : " :

الجودة الشاملة والاعتماد في التعليم " ،

المجموعة العربية للتدريب والنشر .

١٨- عبد الله محمد عبد الله (٢٠٠١) : "إدارة

المؤسسات الاجتماعية بين النظرية

والممارسات الواقعية " ، دار المعرفة الجامعية

، الإسكندرية .

١٩- عبد العزيز مختار وآخرون (١٩٩٠) :

"بحوث الخدمة الاجتماعية " ، القاهرة ، دار

الحكيم .

٢٠- عبد الفتاح عثمان (٢٠٠١) : "نظريات

خدمة الفرد " ، رؤية نقدية معاصرة ، برلنت

للطباعة ، القاهرة .

٢١- علي بن إسماعيل بن سيده (٢٠٠٠) :

"المحكم والمحيط الأعظم " ، المحقق: عبد

الحמיד هنداوي، دار الكتب العلمية- بيروت،

الطبعة: الأولى (٧ / ٥٢٨) .

٢٢- فتحي سرحان (٢٠١٤) : " إدارة الجودة

الشاملة: الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة " ،

مكتبة الشريف ماس للنشر ، القاهرة ، ٢٠١٤

م .

٢٣- لبنى محمود سنوسي (٢٠٢١) : " الإدارة

الرشيقة وانعكاسها على تحسين جودة الأداء

الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية " ، مجلة

بني سويف لعلوم التربية البدنية والرياضية ،

مجلد ٤ ، عدد ٨ ، كلية التربية الرياضية ،

جامعة بني سويف ، مصر .

٢٤- ماهر ابو المعاطى على (٢٠٠٥) : " :

التخطيط الاجتماعى فى مجالات الرعاية

الاجتماعية والتنمية الشاملة " ، الطبعة

الاولى ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة .

٢٥- مجمع اللغة العربية (٢٠٠١) : " المعجم

الوجيز " ، المطابع الأميرية ، القاهرة .

٢٦- محمد السيد البدوي الدسوقي طلحة)

(٢٠١٧) : " إدارة الجودة الشاملة كيف تطور

- 6-Richard Hoefer (2015) : " Advocacy Practice for Social Justice" , Oxford University Press .
- 7-Rosalie -Abrosino et al (2001) : " Social work and Social Welfare"An Introduction" , Fourth Edition, United States , Thomson , Brooks Cole .
- 8-Richard A. Gershon (2020) : " Media, Telecommunications, and Business Strategy", Taylor & Francis , New York .

٣٤- وائل عبدالعزيز يوسف (٢٠٢٠) : " فعالية برامج الرعاية الاجتماعية الأهلية وتحقيق العدالة الاجتماعية للمعاقين حركيا " , مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية , العدد ١٩ , كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة الفيوم .
ثانياً : المراجع الأجنبية :

- 1-Ally Behavior, and Activism Attitudes (2020) : " Social Work, Social Justice, and the Causes to Which We Are Called:" , Ph.D , University of Denver , United States – Colorado.
- 2-Adams Robert (1998): "quality social work Malaysia" , Macillan.
- 3-Halang,Wolfgang A and Gumzej,Roman(2010):"Real-Time Systems Quality of Service" (introducing Quality of Service Considration into The Life Cycle of Real Time Systems,New Yourk,Springer .
- 4-Karla-Monique Veal (2020) : " Perception of Social Justice in Child Welfare Social Work Practice- a Phenomenologic" , Ph.D , Northcentral University , California
- 5-Poorinma M. Charantimath (2011) : "Total Quality Management " , Pearson, India .