

آليات العمل ودورها في تقديم الرعاية الاجتماعية المتكاملة للأطفال بمؤسسات المجتمع (بحث ميداني مطبق على العاملين بدار رعاية الطفل أبي هريدة)

د ابتسام ميلاد حديدان
جامعة طرابلس
أ زاهية فرج علي المنفي
التعليم العالي
د بلعيد البرغوثي
جامعة بن وليد

الملخص:

هدف البحث إلى محاولة التعرف على شكل الآليات التي تعمل من خلالها مؤسسة أبي هريدة لرعاية الأيتام، التي أسند إليها القانون الليبي القيام بهذه المهمة دون غيرها من المؤسسات الأخرى، ومحاولة التعرف على آراء العاملين في هذه المؤسسة وعن شكل هذه الآليات. وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية البسيطة. وأهم ما خلصت إليه النتائج: أن آليات العمل المؤسسي بشكل موضوعي للرعاية المقدمة بدار مؤسسة رعاية الطفل تعد جيدة، إلا أنها في حاجة إلى تفعيل بشكل أكثر إيجابية، وأن وجود آلية مهنية في اختيار العاملين بالمؤسسة موجودة إلى حد ما وليس في جميع الأحوال، وأن آلية مشاركة العاملين في تطوير شكل ونوع الخدمة والرعاية بالمؤسسة موجود بمستوي متدني.

الكلمات المفتاحية: آليات العمل المؤسسي، الرعاية متكاملة، مؤسسة رعاية الطفل.

مقدمة البحث:

لقد اهتم المجتمع الليبي برعاية الأطفال بمختلف الفئات العمرية الذين تشملهم الرعاية بمختلف أنواعها ، ولقد أعطى القانون الليبي إلى وزارة الشؤون الاجتماعية هذا الحق الأصيل في التكفل بهذه الرعاية؛ ووفر لها المبالغ والمقررات الادارية والخدمية وغير ذلك ، لذا نحاول من خلال هذا البحث أن

نتعرف على آليات العمل المؤسسي بالمؤسسة المكلفة برعاية الأطفال الأيتام فاقتدي السند مؤسسة رعاية الطفل أبي هريدة ، وفي هذا البحث نحاول أن نستعرض آراء العاملين فيها، حول آليات العمل والأداء المؤسسي التي تعمل من خلالها هذه المؤسسة من أجل تقديم الرعاية المطلوبة للفئات المشمولة برعايتها.
مشكلة البحث:

يعتبر العمل المؤسسي الحقيقة الوحيدة التي تمتلكها المؤسسة لأنه يمثل فهم المقياس الذي يوضح مدى جدارتها وتفوقها، ويعكس النتيجة النهائية التي تسعى للوصول إليه، فهو محصلة جميع العمليات التي تجري في المؤسسة. إذ تواجه المؤسسات الاجتماعية المختلفة بكافة عناصرها تحدياً نتيجة التغيرات والتطورات العالمية والمحلية، والتي باتت جميعها تشكل واقعاً جديداً يفرض عليها ضرورة إعادة النظر في كافة مكوناتها وأساليب ممارستها، مما يتطلب منها العمل باستمرار على تحسين مستويات ادارتها وتطوير قدرتها لهذه المواجهة. لذا تحرص المؤسسات المتميزة على ترجمة رؤيتها ورسالتها وغايتها إلى واقع ملموس من أجل تحقيق طموحاتها، والتي تسعى من خلالها إلى تشجيع التميز في مختلف أنشطتها ومجالات عملها. كما أن العمل المؤسسي يعد من أهم المواضيع التي تكتسي أهمية بالغة ومتزايدة في إطار بيئة أعمال المؤسسات الاجتماعية التي تهتم بإشباع احتياجات الفئات التي ترعاها، ذلك لكونه الطريق الذي تسعى المؤسسات الاجتماعية من خلاله إلى تحقيق النجاح في عملياتها وأنشطتها باستمرار، لبناء مركز استراتيجي متميز يضمن لها البقاء ويعمل على تحسين الأداء في ظل البيئة التي تعمل بها.

أن مرحلة الطفولة الأمنة من أهم المراحل التي يمر بها الإنسان وهي تعتبر أساس نحو تنمية الطفل في المستقبل، حيث يتشكل فيها سلوكه وتصرفاته واتجاهاته ومشاعره، وهناك ملايين من الأطفال الأيتام في العالم حرموا، ممن يتولى إدارة هذه المرحلة بحياتهم ليتمكنوا من اشباع احتياجات المراحل العمرية التي تتطلب كل منها معرفة بالآلية المناسبة لها. وفي المجتمع الليبي هناك مؤسسات خصصها القانون لتقديم الرعاية للأطفال الأيتام، لها خصوصية في وضع آليات التعامل مع الفئات المشمولة بالرعاية، من خلال تكوين منظمة لإنتاج أعمالها في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية. وعليه فإن المشكلة التي يطرحها هذا البحث تتمثل في التعرف على آليات العمل المؤسسي بمؤسسة أبي هريدة في سبيل تنفيذ أهدافها في تقديم رعاية متكاملة للفئات المشمولين برعايتها.

أهمية البحث:

1. تناول العلاقة بين التطوير التنظيمي والأداء المؤسسي لمؤسسة رعاية الطفل.

- 2.التطرف لانعكاس استخدام المؤسسة رعاية الطفل للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفاعلية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.
3. الإشارة إلى أن تطوير العمل الإداري مؤسسة رعاية الطفل كأحد مؤسسات الرعاية الاجتماعية يساعد على تحقيقها لأهدافها وتمكينها من الصمود أمام التحديات المختلفة التي قد تواجهها لضمان نموها واستقرارها.

أهداف البحث:

1. التعرف على شكل الآليات التي تعمل من خلالها مؤسسة رعاية الطفل أبي هريدة التي أسند إليها القانون الليبي بالقيام بهذه المهمة دون غيرها من المؤسسات الأخرى.
2. التعرف على آراء العاملين بمؤسسة رعاية الطفل أبي هريدة، وعن شكل هذه الآليات من وجهة نظرهم والتي من الاجدر بأن يقيمون هذه المؤسسة.
3. التعرف على آليات العمل بدار رعاية الطفل من وجهة نظر العاملين.

التساؤلات:

تساؤل عام: ما دور آليات العمل المؤسسي بدار رعاية الطفل لتكون الرعاية الاجتماعية متكاملة.

على ضوء التساؤل العام نحاول طرح تساؤلات فرعية أخرى وهي على النحو التالي:

1. ما الآليات الموضوعية في اختيار العاملين بدار رعاية الطفل؟
2. ما الآليات المهنية في اختيار العاملين بدار رعاية الطفل؟
3. ما دور العاملين بدار رعاية الطفل في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لهذه الفئة المحتاجة؟

مصطلحات الاجرائية:

آليات العمل المؤسسي: نظام متكامل للنتائج والأعمال في المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية، والأعمال التي نفذت وفقاً للوائح والمعايير، وتتمثل في آلية وضوح الرؤية وآلية سرعة الاستجابة وآلية تحديد الأهداف الاستراتيجية.

الرعاية متكاملة: نظام متكامل يشمل النواحي الصحية والنفسية والاجتماعية للاهتمام بالطفل بمؤسسة رعاية الطفل أبي هريدة من كافة النواحي، في ضوء التفاعل مع البيئة الداخلية وإنجازاتها التي تضاعف من قدرتها على انجاز المهام والأعمال المطلوبة منها بكل كفاءة.

مؤسسة رعاية الطفل: مؤسسة اجتماعية أسرية للأيتام الذين يواجهون ظروف خاصة مثل وفاة أحد الوالدين أو كليهما أو عدم وجود من يقدم لهم الرعاية، أو الأطفال الذين ينتمون إلى أسر غير قادرة على

القيام بواجباتها نتيجة لما تتعرض له من ظروف اقتصادية قاسية، أو الأطفال غير الشرعيين وهم الأطفال اللقطاء ممن يتعرضون لعدم تقبل المجتمع لهم.

الفئات المشمولة برعاية مؤسسة رعاية الطفل: الأطفال فاقد السند الاجتماعي المحرمين من الرعاية الأسرية من الجنسين.

الدراسات السابقة:

. دراسة منصور (2022): بعنوان الرقابة الاستراتيجية كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، والتي استهدفت تحديد مستوى الرقابة الاستراتيجية لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، وتحديد مستوى الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي وتحديد مستوى الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية، وتحديد العلاقة بين الرقابة الاستراتيجية وتطوير الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام المسح الاجتماعي بالعينة لـ (92) مفردة، وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان. وأهم ما خلصت إليه الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقابة الاستراتيجية وتطوير الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية (منصور: 2022، 163 - 204).

دراسة عبد الستار (2020): بعنوان دراسة تقييمية لدور مؤسسات الرعاية الاجتماعية في تحقيق الأمن الأسري للأيتام الملتحقين بها، والتي هدفت إلى تحديد فاعلية مؤسسات الرعاية الاجتماعية في تشكيل بيئة آمنة أسرية توفر الاحتياجات الأساسية للأيتام. وخلصت النتائج إلى: أنه هناك اهتمام من جانب مؤسسات الرعاية الاجتماعية على توفير الاحتياجات الأساسية وتوفير بيئة آمنة للأيتام الملتحقين بها، إلى جانب الاهتمام بتوفير الخدمات للخارجين منها بعد سن البلوغ أو زواج الفتيات (عبد الستار: 2020، 228 - 268).

. دراسة الزواوي (2019): بعنوان أثر التطوير التنظيمي في فاعلية الأداء المؤسسي والتي هدفت إلى التعرف على درجة تأثير التطوير التنظيمي الأهداف والاستراتيجيات البشرية في فاعلية الأداء المؤسسي بصورة كلية ولكل بعد على حدة، والتعرف على الأبعاد الأكثر تأثيراً في فاعلية الأداء المؤسسي. وخلصت النتائج إلى: عدم وجود تخطيط استراتيجي وأن رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة غير واضحة، وأن الهيكل التنظيمي غير مناسب لأنه لا يسمح بالاتصال الفعال، كما أنه غير مرن ولا يتناسب مع احتياجات العمل، ولا يوجد تفويض للصلاحيات على جميع المستويات الإدارية، كما أنه لا يتم تطوير الهيكل التنظيمي بشكل مستمر (الزواوي: 2019).

. دراسة مطر (2008): بعنوان التطوير التنظيمي وأثره على فعالية القرارات الإدارية في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة، والتي هدفت إلى التعرف على أثر التطوير التنظيمي معبراً عنه بالأهداف والاستراتيجيات والهيكل التنظيمي والأساليب والأدوات التكنولوجية وتنمية وتطوير العاملين والأنظمة والسياسات الإدارية وتطوير جماعات العمل، على فعالية القرارات. وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جميع مجالات التطوير التنظيمي وفعالية القرارات الإدارية، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في مجالات التطوير التنظيمي يعود للمتغيرات الشخصية مثل العمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة (مطر: 2008).

تعميق: تم الاستفادة من الدراسات السابقة وفي التأكيد على جود ارتباط بين الرقابة الاستراتيجية وتطوير الأداء المؤسسي، وإن التطوير التنظيمي له في فاعلية الأداء المؤسسي، ووجود علاقة بين جميع مجالات التطوير التنظيمي وفعالية القرارات الإدارية.

آليات العمل المؤسسي في تقديم رعاية متكاملة ومتعددة للفئات المشمولة برعاية المجتمع:

يعبر الأداء في العمل المؤسسي القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار مؤسسات الأعمال، ذلك أنه انعكاس لتعلق المؤسسات بأهدافها وقدرتها على انجازها، تلك الأهداف من الفردية إلى الجماعية ومن العفوية إلى التخطيط ومن الغموض إلى الوضوح ومن محدودية الموارد والتأثير إلى تعددية الموارد وسعة التأثير (أبو حمد: 2006، 65).

فرضت الثورات المعرفية والتكنولوجية الاتصالية تحديات عديدة أجبرت كافة مؤسسات المجتمع للمراجعة والتطوير والتغيير، وقد كانت التغيرات في معظم المؤسسات المجتمعية ولبدة ظروف سياسية واقتصادية واجتماعية اقتضتها مطالب تحديث المجتمع، ومؤسسات الرعاية الاجتماعية جزء لا يتجزأ من هذا التطور المذهل في بيئة الأعمال الداخلية والخارجية، والأمر يحتم عليها تسابق الخطي في سبيل مواكبة هذا التطور الذي بقي بظلاله عليها والتأقلم معه والعمل باستمرار على تحسين مستوى أدائها، وتطوير قدراتها والارتقاء بدورها لمقابلة الحاجات الانسانية المختلفة وتحقيق التنمية المجتمعية والتوسع في تفعيل خدمات الرعاية الاجتماعية (حجازي: 2015، 119).

ولا يمكن الوصول إلى عمل مؤسسي ناجح دون وجود تخطيط فعال، إذ يسهم التخطيط في نجاح العمل المؤسسي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية ويساعدها على تحديد الأهداف المراد تحقيقها، وبيّن مراحل العمل اللازمة للوصول إلى تلك الأهداف وذلك من خلال تدبير الامكانيات المادية والبشرية وتنسيقها

وترشيدها، كما يتضمن تطوير مستمراً في الأداء والتقييم بالتالي بعد التنفيذ عن الارتجالية والعشوائية (الأيوبي: 2020، 65 - 96). وتتمثل عناصر العمل المؤسسي في:

1. السرعة والمرونة في أداء الأعمال في المؤسسة.
2. القدرة على استغلال الفرص المتاحة.
3. قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة للتغيرات المختلفة.
4. التكامل الداخلي بين العاملين في المؤسسة.
5. القدرة على استغلال التكنولوجيا المتاحة بالمؤسسة بكفاءة.
6. تقديم الخدمات المختلفة بكفاءة وجودة عالية.
7. القدرة على التعامل مع المتغيرات المختلفة في بيئة العمل الخارجية (أبو حمد: 2006، 66).

أبعاد العمل المؤسسي:

1. وضوح الرؤية: ذلك لكونها تمثل الطموح والاتجاه المستقبلي الذي تحاول المؤسسة بنائه معتمدة في ذلك على ما تملكه من قدرة على معرفة طرقها الداخلية واستبصار الظروف الخارجية المحيطة.
2. تحديد الأهداف الاستراتيجية: ترتبط الأهداف والاستراتيجية برسالة المؤسسة والتي يتم صياغتها من قبل الإدارة العليا، حيث تمثل الأهداف الاستراتيجية والنتائج التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، كما تمثل وضع مستقبلي تسعى المؤسسة الوصول إليه.
3. المقدرات الأساسية والتكنولوجية: وهي تمثل الخبرات والتعليم التنظيمي المتراكم في المؤسسة، وكذلك الموارد والمعارف والمهارات اللازمة لإنجاز الأعمال المطلوبة.
4. المسؤولية المشتركة: وتشير إلى مسؤولية جميع الأطراف الفاعلة في المؤسسة، وتضافر جهودهم وتعاونهم في صنع القرارات التنظيمية.
5. سرعة الاستجابة: حيث تمثل سرعة الاستجابة مصدراً جديداً من مصادر الميزة التنافسية للمؤسسات والمنظمات، وتعكس قدرة المؤسسة على الاستجابة للمتغيرات المحيطة بها واستغلال الفرص المتاحة بما يحقق الكفاءة والفاعلية (السلمي: 1998، 20).

أهمية العمل المؤسسي:

1. يساعد الإدارة على الحصول على صورة واضحة لإجراء مراجعة تقييمية شاملة.
2. يعكس الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أكثر العوائد وبأقل التكاليف.
3. يساعد على تحديد نقاط الضعف في المؤسسة وبالتالي العمل على تقاربها.

4. يمثل العامل الاهم يتشكل منه أي عمل مؤسسي فالموارد البشرية هي القوة الدافعة الحقيقية للمؤسسة (الشميلي: 2017، 105).

عناصر العمل المؤسسي:

1. الاستراتيجية والأهداف: تهتم بالجهات التي ستوجه إليها الخدمة أو المنتج.
2. الهيكل التنظيمي: يركز على مستوى كفاءة وفاعلية الهيكل التنظيمي ومدى قدرته على خدمة العمليات التي سوف تقوم بإنتاج السلع والخدمات.
3. المقياس: الاداة التي يمكن استخدامها بطريقة تقيّد وتخدم الاستراتيجية والاهداف.
4. الإدارة: وتتمثل في الطريقة التي ستستخدم لتحديد المسارات والاتجاهات، وكيفية القيام بعملية التصحيح أو التصويب، أي أن الادارة مرتبطة بشكل وثيق بأهداف المؤسسة التي ترغب في تحقيقها أبو جمد: 2006، (72).

متطلبات العمل المؤسسي:

1. تحديد أهداف استراتيجية واضحة لاتجاهات ومجالات التطوير المستهدف في الأداء المؤسسي.
2. تبني أفكار ومفاهيم متطورة لتوجيه عمليات التطوير وضمان فعاليتها في تحقيق مستويات الأداء المحقق.
3. تنمية علاقات ايجابية ومتطورة بين الأفراد وجماعات العمل لتنمية التعاون والتكامل من أجل التطوير المستهدف.
4. استيعاب وتطبيق تقنيات ومناهج همل جديدة ومتطورة.
5. تنمية وتفعيل رأس المال الفكري وتوفير المعرفة المتراكمة لديهم وتحويلها إلى تطبيقات فعالة في عمليات المؤسسة.
6. البحث المستمر عن أفكار جديدة وعدم التمسك بالسياسات والنظم والاجراءات التقليدية.
7. السعي لتحقيق مستوى الأداء العالمي في مجالات نشاط المؤسسة.
8. المقارنة المستمرة مع المنافسين والبحث عن السبل والآليات لتحقيق التفوق والتميز عليهم وليس مجرد الاقتداء بهم (حجازي: 2015، 124).

رعاية الأطفال بالمؤسسات الاجتماعية:

ظهرت العديد من مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تسعى إلى رعاية الأطفال وتقديم العديد من الخدمات المتنوعة لرعاية فاقدى الوالدين، من ثم فإنه بناء على ذلك يقع عليها مسؤولية اعداد العديد من

البرامج التي تساعد على الحد من المشكلات التي تواجه الأطفال سواء كانت مشكلات نفسية أو اجتماعية أو جسمية، هذا بالإضافة إلى الخدمات التي تتعلق بالإقامة والدراسة والمواصلات وكافة الاحتياجات الأساسية للعيش، كذلك العمل على تحسين نوعية الحياة وتهيئة ظروف أسرية بديلة (عبد الستار: 2020، 228 - 268).

إن مرحلة الطفولة من أهم المراحل التي يمر بها الإنسان والطفولة الآمنة تعتبر أساس نمو وتتمية الطفل في المستقبل حيث يتشكل فيها سلوكه وتصرفاته واتجاهاته ومشاعره، وهناك ملايين من الأطفال الأيتام في العالم حرموا في هذه المرحلة الحرجة من رعاية الوالدين والأجداد والأقارب لذا تم إيداعهم في مؤسسات من أجل دعمهم وتقديم خدمات الرعاية لهم. وتعتبر المؤسسات الإيوائية أحد أشكال الرعاية البديلة للأطفال لإشباع حاجاتهم المادية والنفسية والعاطفية والاجتماعية والأخلاقية والروحية، لذلك فإن هذه المؤسسات ينبغي أن تدار ويتم الإشراف عليها عن طريق موظفين مدربين ولديهم الحافز والدافع للقيام بالعمل، لهذا فإن المكتب الأمريكي للطفولة ينفق ما يقرب من ١١٠ ملايين دولار لتمويل أنشطة المساعدات الفنية والتدريب والبحوث من أجل التنمية المهنية للعاملين في مجال خدمات رعاية الطفل (خاله: 2020، 763 - 789).

فعلى الرغم من الدور الذي ينبغي أن تلعبه المؤسسات الإيوائية في تنشئة هؤلاء الأطفال وإعدادهم للمستقبل إلا أن الأطفال بهذه المؤسسات يعانون من عديد من المشكلات كالعزلة الاجتماعية والسلوك العدواني وضعف مهارات التوافق مع الواقع المحيط بهم وانخفاض تقدير الذات والاكنتاب والاضطرابات كالأزمات الصحية والمشكلات السيكوماتية المعدية والتعرض للإصابة بالأمراض العقلية والإساءة داخل المؤسسات ، ولعل ذلك ما أكدت عليه كثير من الدراسات السابقة حيث أشارت دراسة موسيسي (2008) إلى أن الأطفال الأيتام يعانون من مشكلات اجتماعية واضطرابات نفسية وسلوكية وعقلية، وأوضحت دراسة موداسير (2012) أن هؤلاء الأطفال يعانون من مشكلات التكيف وتذكر الأحداث والصدمات النفسية المؤلمة والافتقار للروابط القربانية التي تؤثر على نموهم جسميا ونفسيا، في حين أكدت دراسة أوليكا (2007) على نقص الغذاء والملابس والتميز في الرعاية بين الأطفال من قبل مقدمي الرعاية وعدم تقبلهم بسبب كثرة أعباء العمل ، ودراسة حامد (٢٠٠٣) التي أكدت على تزايد نسبة هروب الأطفال من المؤسسات وضعف العلاقات فيما بينهم ، والاعتداءات المستمرة على بعضهم البعض ومخالفة النظام بالمؤسسة وتأخر مستواهم الدراسي (أبو النصر : 2007 ، 55).

ونتيجة لهذه المشكلات المتعددة التي يعاني منها الأطفال بالمؤسسات الإيوائية أصبحت هناك أعداد متزايدة من الدول تعمل على إحداث تغييرات في نظم رعاية الأطفال بهذه المؤسسات وتحسين خدمات رعايتهم، كما أصبحت الدول على وعي متزايد بأن قوة العمل الفعالة بهذه المؤسسات تلعب دوراً أساسياً في رعاية وحماية الطفل، ويتطلب ذلك الاهتمام المتواصل بتدريب وتنمية القوى العاملة التي تتعامل مع الطفل وتحمل مسؤوليات في حمايته ورعايته (أسحاق: 2002، 132).

إذا كانت رعاية الأطفال بشكل عام تعد برنامجاً استثمارياً تنموياً يستهدف إعداد الطاقات البشرية الفادرة على المساهمة في بناء المجتمع وتقدمه، فإن تركيز الرعاية على من حرم من الرعاية الأسرية تكون أكبر، ذلك لأن عدم الاهتمام بهم يشكل عبئاً على كاهل المجتمع، إذ قد ينحرفون مما يهدد أمن المجتمع واستقراره. فالطفل عندما يتعرض للحرمان من الوالدين يعيش في جو اجتماعي غير مستقر ويتميز بالقلق والتوتر، مما يؤدي إلى سوء التكيف وقد تظهر عنده مظاهر السلوك الغير سوي وتشير العديد من الدراسات إلى أن الحرمان من الوالدين يؤدي إلى نتائج سيئة على الطفل حيث يحدث فيها تعطيل النمو الجسمي والذهني والاجتماعي إلى جانب اضطراب النمو النفسي، وفي ضوء ذلك نجد أن دراسة محمد (2002) قد هدفت إلى التخفيف من حدة المشكلات النفسية والاجتماعية التي تواجه الاطفال مجهولي النسب. ويواجه الأطفال فاقد الرعاية الاسرية العديد من المشكلات تشمل على تأخر النمو بسبب سوء التغذية وايضا مشكلات سلوكية بسبب الحرمان من الجو الاسري، إلى جانب قلة المهارات الحياتية وايضا العديد من المشاكل الصحية (خالد: 2020، 763 - 789).

منهجية البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في اعداد هذا البحث، وقد تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين في جمع البيانات والمعلومات اللازمة وذلك على النحو التالي:
المصادر الثانوية والمعتمدة على المسح المكتبي للأدبيات المتعلقة بموضوع البحث، إلى جانب الاستعانة بمواقع شبكة الانترنت.
المصادر الأولية: حيث قام الباحث بتصميم استبيان للبحث والاجابة على الاسئلة.

مجتمع البحث:

تمثل مؤسسة رعاية الطفل أبي هريدة.

العينة:

تم الاستخدام العينة العشوائية البسيطة، وتكونت العينة من (60) مفردة (16) ذكور و(44) إناث.

أداة البحث: تم تصميم استمارة مكونة من (13) سؤال، وتم التحقق من صدق المحتوى بعرضها على خمس أعضاء هيئة تدريس بقسم علم الاجتماع بجامعة طرابلس.
الخصائص العامة لمجتمع البحث:

الجنس:

الجدول (1) الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| الذكور | 16 | 26.7 |
| الاناث | 44 | 73.3 |
| المجموع | 60 | 100.0 |

تشير البيانات بالجدول (1) أن نسبة الاناث (73.3) أعلى من نسبة الذكور (26.7).

الفئة العمرية:

الجدول (2) الفئة العمرية

| العمر | التكرار | النسبة |
|---------------------|---------|--------|
| أقل من 25 | 1 | 1.7 |
| من 25 إلى أقل من 30 | 6 | 10.0 |
| من 30 إلى أقل من 40 | 23 | 38.3 |
| من 40 إلى أقل من 50 | 29 | 48.3 |
| من 50 فأكثر | 1 | 1.7 |
| المجموع | 60 | 100.0 |

تشير البيانات بالجدول (2) الفئات العمرية أعمار لعينة البحث تراوحت ما بين أقل من 25 سنة إلى

من 50 فأكثر.

المؤهل العلمي:

الجدول (3) المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | التكرار | النسبة |
|---------------|---------|--------|
| متوسط | 17 | 28.3 |
| عالي | 40 | 66.7 |
| ماجستير | 1 | 1.7 |
| دكتوراه | 2 | 3.3 |
| المجموع | 60 | 100.0 |

تشير البيانات بالجدول (3) إلى أن نسبة التعليم العالي (66.7) كانت النسبة الأعلى.

الخبرة في مجال العمل:

الجدول (4) الخبرة في مجال العمل

| الخبرة في مجال العمل | التكرار | النسبة |
|--------------------------------|---------|--------|
| أقل من 5 سنوات | 2 | 3.3 |
| من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات | 5 | 8.3 |
| من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة | 23 | 38.3 |
| من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة | 24 | 40.1 |
| من 30 سنة فأكثر | 6 | 10.0 |
| المجموع | 60 | 100.0 |

تشير البيانات بالجدول (4) إلى أن أعلى نسبة للخبرة في مجال العمل في دار رعاية الأيتام كان (40.0) كانت أعلى من نسبة التعليم المتوسط كان من 20 إلى أقل من 30 سنة (8.0) وتالها بشكل مقارب من 10 إلى أقل من 20 سنة بنسبة (38.3).

النتائج:

إجابة التساؤل الأول: ما الآليات الموضوعية في اختيار العاملين بدار رعاية الطفل؟

الجدول (5) الآليات الموضوعية في اختيار العاملين بدار رعاية الطفل

| البيان | نعم | إلى حد ما | لا |
|---------------------------------|-----|-----------|------|
| آلية وضوح الرؤية | 1.7 | 28.3 | 70.0 |
| آلية سرعة الاستجابة | 1.7 | 28.3 | 60.0 |
| آلية تحديد الأهداف الاستراتيجية | 6.7 | 38.3 | 55.0 |

يتبين من الجدول (5) أن النسبة الأعلى لإجابات الباحثين حول آلية قيام المؤسسة بتعيين العاملين فيها وفق آليات موضوعية، أن النسبة الأعلى لإجابات الباحثين كانت حول آلية وضوح الرؤية في إدارة المؤسسة قد كانت لا (70.0) وتالها إلى حد ما بنسبة (28.3) وانخفاض نسبة الذين أشاروا بنعم (1.7). وأن النسبة الأعلى لإجابات الباحثين حول وجود آلية سرعة استجابة إدارة المؤسسة كانت أيضا لا بنسبة (60.0) وتالها إلى حد ما بنسبة (28.3) وانخفاضها لدى الذين أشاروا بنعم (1.7)، وأن النسبة الأعلى لإجابات الباحثين حول آلية قيام المؤسسة بتحديد أهدافها الاستراتيجية كان أيضا لا بنسبة (55.0) وتالها إلى حد ما بنسبة (38.3)، وانخفاضها لدى الذين قالوا بنعم.

إجابة التساؤل الثاني: ما الآليات المهنية في اختيار العاملين بدار رعاية الطفل؟

الجدول (6) الآليات المهنية في اختيار العاملين بدار رعاية الطفل

| البيان | نعم | إلى حد ما | لا |
|--|------|-----------|------|
| آلية تعيين العاملين وفق معايير مهنية وموضوعية | 6.7 | 46.7 | 46.7 |
| آلية اعتماد المؤسسة للوسائل التكنولوجية الحديثة لتقديم خدماتها | 10.0 | 61.7 | 28.3 |
| آلية التخصص كأحد معايير اختيار العاملين | 6.7 | 25.0 | 68.3 |

يتبين من الجدول (6) أن النسبة الأعلى لإجابات الباحثين حول آلية قيام المؤسسة بتعيين العاملين فيها وفق آليات مهنية وموضوعية قد كانت بشكل متساوي بين إلى حد ما والذين قالوا ولا حيث كانت النسبة (46.7) وقد كانت نسبة الذين قالوا بنعم النسبة الأقل (6.7). وإن نسبة الإجابات الباحثين حول آلية اعتماد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها قد كان أعلى لدى الذين أشاروا إلى حد ما بنسبة (61.7) وتالها الذين قالوا لا بنسبة (28.3)، وأن نسبة الذين قالوا بنعم كانت ضئيلة جداً (10.0). وأن نسبة اجابات الباحثين حول آلي التخصص كأحد معايير اختيار العاملين بالمؤسسة كانت أعلى لدى الذين أجابوا لا (68.3) وتالها الذين أجابوا إلى حد ما (25.0)، وكانت أقل النسب لدى الذين أجابوا بنعم بنسبة (6.7).

إجابة التساؤل الثالث: ما دور العاملين بدار رعاية الطفل في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لهذه الفئة المحتاجة؟

الجدول (7) مشاركة العاملين في تطوير شكل ونوع الخدمة والرعاية بالمؤسسة

| البيان | نعم | إلى حد ما | لا |
|--|-----|-----------|------|
| حرص المؤسسة على دعم مبدأ المسؤولية المثلى لدى العاملين | 3.3 | 35.0 | 61.7 |
| مشاركة المؤسسة للعاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بأنشطتها | 8.3 | 31.7 | 60.0 |
| تشجيع المؤسسة للعاملين على التعامل مع أخطاءها باعتبارها فرصاً للتعليم والتحسين المستمر | 6.7 | 31.7 | 61.7 |

يتبين من الجدول (7) أن النسبة الأعلى لإجابات الباحثين حول حرص المؤسسة على دعم مبدأ المسؤولية المشتركة لدى العاملين قد كانت لا (61.7)، وتالها الذين قالوا إلى حد ما بنسبة (35.0) وقد كانت نسبة الذين قالوا بنعم النسبة الأقل (3.36.7). وأن أعلى نسبة حول مشاركة المؤسسة للعاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بأنشطتها كان لدى الذين قالوا لا (60.0)، وتالها الذين قالوا إلى حد ما بنسبة

(31.7)، وكانت نسبة الذين قالوا لا الأقل (8.3). وأن نسبة الأعلى حول تشجع المؤسسة للعاملين على التعامل مع أخطاء العمل باعتبارها فرص للتعليم والتحسين المستمر كانت لدى الذين قالوا لا (61.7) وتالها لدى الذين قالوا إلى حدا ما بنسبة (31.7)، وكانت الاقل لدى الذين قالوا نعم (6.7).

النتائج:

1. تبين أن آليات العمل المؤسسي الموضوعية لتقديم الرعاية المقدمة بدار مؤسسة رعاية الطفل كانت بمستوي جيد بحسب وجهة نظر العاملين بمؤسسة دار رعاية الطفل، وتعد آلية تحديد الأهداف هي الآلية التي اتخذت المرتبة الأولى من حيث اتباعها في العمل والأداء المؤسسي وتالها بشكل متساوي آلية وضوح الرؤية وآلية سرعة الاستجابة.

2. اتضح أن آليات العمل المؤسسي المهنية لتقديم الرعاية المقدمة بدار مؤسسة رعاية الطفل كانت بمستوي متوسط بحسب وجهة نظر العاملين بمؤسسة دار رعاية الطفل، حيث اتخذت آلية اعتماد المؤسسة للوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها المرتبة الأولى ثم تليها آلية تعيين العاملين وفق معايير مهنية، ثم آلية التخصص كأحد آليات اختيار العاملين، وأخيراً آلية تعيين العاملين وفق معايير مهنية وموضوعية.

3. أشارت النتائج إلى أن دور العاملين في تطوير شكل ونوع الخدمة والرعاية المؤسسية كانت بمستوي متوسط، وقد اتخذ حرص المؤسسة على دعم مبدأ المسؤولية المشتركة لدى العاملين المرتبة الأولى، ثم تالها بشكل متساوي مشاركة المؤسسة للعاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بأنشطتها، ثم تشجع المؤسسة للعاملين على التعامل مع أخطاء العمل باعتبارها فرص للتعليم والتحسين المستمر.

التوصيات:

1. وضع آليات محددة ومنهجية تضمن مشاركة واسعة لكافة إدارات المؤسسة.
2. صياغة رؤية ورسالة واضحة وأن تتضمن المحاور الرئيسية فيها طبيعة عمل المؤسسة.
3. اجراء مراجعة دورية سنوية للخطة الاستراتيجية والتأكد من مدى تحقيق أهداف الخطة.
4. العمل على اعداد هيكل تنظيمي يسمح بالاتصال الفعال بين أجزاء الجهاز الإداري التنظيمي.

المقترحات:

1. اجراء دراسة حول مدى نجاح الأداء المؤسسي بمؤسسة رعاية الطفل أبي هريدة بإشباع احتياجات الفئات الذين تشملهم رعايتها.
2. اجراء دراسات حول الأداء المؤسسي في تأدية أساليب التنشئة الاجتماعية البديلة للأيتام المكلفين برعاية مؤسسة أبي هريدة لرعاية الطفل.

المراجع:

. الكتب:

1. أبو النصر مدحت محمد (2007)، المؤسسات الإصلاحية والعقلية، مجموعة النيل، مدينة نصر.
2. أبو حمد رضا صاحب (2006)، الإدارة لمحات معاصرة، مؤسسة الوارث للنشر والتوزيع، عمان.
3. أسحاق سامي عوض (2002)، أساليب الرعاية في مؤسسات رعاية الأيتام وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التربية، قسم علم النفس.
4. السلمي علي (1998)، تطوير اداء وتجديد المؤسسات، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة.
5. الشمبلي عائشة يوسف (2017)، برنامج تحسين الأداء، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
6. حجازي هناء شحات (2025)، مؤشرات الأداء المؤسسي واصلاح التعليم، سلسلة التربية والمستقبل العربي، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

. رسالة ماجستير:

1. مطر عصام محمد (2008)، التطوير التنظيمي وأثره على فعالية القرارات الإدارية في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة، قسم الإدارة.
- . الدوريات:

1. الزواوي شيماء مصطفى (2019)، أثر التطوير التنظيمي في فاعلية الأداء المؤسسي، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد السادس.
2. الأيوبي منصور محمد (2020)، إدارة المواهب كمدخل إلى تطوير الأداء المؤسسي، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد الثالث عشر، العدد الخامس والأربعون.
3. خالد فوزي صدر الدين (2020)، العلاقة بين التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال وتحسين أدائهم المهني على مستوى الوحدات الكبرى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد الخمسون، المجلد الثالث عشر.
4. عبد الستار إيمان محمد (2020)، دراسة تقييمية لدور مؤسسات الرعاية الاجتماعية في تحقيق الأمن الأسري للأيتام الملتحقين بها، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد 52، 228 - 268.
5. منصور محمود عبد الله (2022)، الرشاقة الاستراتيجية كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد 57، 163 - 204.