



مجلة القلم المبين

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تعنى بنشر البحوث والدراسات العلمية
تصدر عن وزارة الثقافة والتنمية المعرفية

إشراف أكاديمي
جامعة غريان

12

العدد الثاني عشر

(الجزء الثاني)

مجلة القلم المبين

العدد الثاني عشر 2022
ع.م

جمعية شباب الأصابع للثقافة

The General Authority For Culture

The University Gharyan

Journal of

ALQILAM ALMUBIN

A Biannually Multi-disciplinary Peer-
Reviewed Academic Journal For Scientific
Research Published By Ministry of Culture
and Knowledge Development

Review And Supervision
University of Gharyan

Volume No :(12)

Part tew

june 2022



القلم المبرين

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تعنى بنشر
البحوث والدراسات العلمية

العدد الثاني عشر- الجزء الثاني- يونيو 2022م

المشرف العام

أ.د. خليفة رمضان طنيش

مدير التحرير

أ.د. عبد الحكيم امحمد غزالت

رئيس التحرير

د. عبد العزيز زهمول الضاوي

الهيئة الاستشارية

الهيئة الاستشارية

أ.د. امحمد عبد الله الحبشي

أ.د. سامي الكامل بركت

د. زكية الراجحي

أ.د. امحمد عبد الله الرزاقى

أ.د. شمس الدين محمد علي فرج

أ.د. سعد خليفة المقرم

أ. سليمان إنطاط علي

المراجعة اللغوية

د. الطاهر عمار الدبار

التنسيق والإخراج

أ. فتحي المختار سعد

تمت الطباعة والإخراج الفني والمونتاج بدار رؤية للطباعة والدعاية والإعلان

الزاوية - ليبيا - 0925031603

رقم الإيداع 2016/ 393

دار الكتب الوطنية - بنغازي

بسم الله الرحمن الرحيم

(اقرأ وربك الأكرم* الذي علم بالقلم* علم الإنسان ما لم يعلم)

من سورة العلق (3 - 5)

جميع الحقوق محفوظة ©

للهيئة العامة للثقافة - جمعية شباب الأصابع للثقافة

الافتتاحية

تُعدّ المجالات العلمية المحكمة مجالاً رحباً وفضاءً واسعاً، يلتقي فيه الباحثون والعلماء لنشر أبحاثهم ونتائجهم العلمي، ومقياساً مهماً يقاس به مدى التطور الذي وصلت إليه البحوث والدراسات الجامعية.

يسرّ هيئة التحرير لمجلة القلم المبين أن تقدّم العدد الثاني عشر (الجزء الثاني) إلى الباحثين والأكاديميين والمهتمين بمجال البحث العلمي، متضمناً بحوثاً ودراسات تناولت مختلف العلوم الإنسانية والتطبيقية، آمليين أن تكون هذه البحوث والدراسات معيناً لهم وكذا طلبة الدراسات العليا والجامعية للاستفادة منها في دراساتهم وبحوثهم العلمية.

ولا ريب في أنّ المجالات العلمية المحكمة من أنجح الوسائل، وأفضل الطرق لتحقيق هذه الغاية، ومن أكثرها تأثيراً واشتمالاً على حلّ المشكلات البشرية، وهذه المجالات تتطلب حشد جميع الطاقات العلمية لأعضاء هيئة التدريس والمهتمين بالشأن العلمي ومن هنا جاء العدد الثاني عشر (الجزء الثاني) من مجلتنا ليكون ميداناً تجري فيه أقلام المنتمين للفكر والعلم، ليكون بمثابة نقطة الالتقاء تتجمع حولها تلك الأقلام.

إننا نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى من أسهم في إنجاز هذا العدد، ونبارك عطاء الأساتذة الذين شاركوا بجهودهم وبحوثهم في إثرائه، ونتشرف بمشاركة كلّ باحث ومثقف شغوف بالعلم والمعرفة، ونرحّب بكلّ فكرة رائدة أو ملاحظة قيّمة، تسهم في نشر فنون العلم والمعرفة بين أوساط المجتمع.

فتحيّة لقرائنا الكرام وهم يحتضنون مجلتنا وشكراً مرة أخرى لمن ساهم في صدور هذا العدد وندعو أساتذتنا إلى المزيد من المساهمة في الأعداد القادمة.

أ.د. خليفة رمضان طنيش

المشرف العام للمجلة

أهداف المجلة

تهدف المجلة إلى:

1- أن تكون ميداناً فسيحاً للبحث والمناقشة في سائر العلوم، وفي شتى المجالات، فتكون سراجاً منيراً لعلمائنا ومفكرينا يضيئون بواسطته طريق الحق وسبيل الرشاد.

2- إثراء المعرفة وتطويرها، وخدمة الباحثين والمهتمين بالمجال العلمي.

3- رصد الحركة العلمية، ومواكبة ما يستجد من قضايا، وبحوث.

4- إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات خاصة، وبالمتقنين عامة، لنشر بحوثهم العلمية، وتشجيعهم وتذليل العقبات البحثية، والمثبطات العلمية أمامهم.

5- الإسهام في النهوض بالمجتمع وتنميته في كافة المجالات، وذلك من خلال المعلومات والنتائج التي تتمخض عنها البحوث العلمية المطروحة في المجلة.

ضوابط النشر

- أن يكون البحث مبتكراً، يتسم بجودة الفكر، ورصانة الأسلوب، وألا يكون منشوراً من قبل، أو مُستلاً من كتاب أو رسالة علمية.
- مراعاة أصول البحث العلمي وضوابطه.
- أن يكون العنوان مقتضباً، ومعبراً عن مضمون البحث.
- يُقدم الباحث في ورقة مستقلة، اسمه، عنوان بحثه، جهة عمله، درجته العلمية، ورقم هاتفه.
- لا يقلّ عدد صفحات البحث عن عشر صفحات، وألا يزيد عن خمس وعشرين صفحة.
- يتم نشر الأبحاث باللغة الأجنبية، على أن يكون البحث مرفقاً بملخص باللغة العربية للبحوث الأجنبية.
- يُقدّم البحث في نسخة ورقية بقياس "A4" مع نسخة محفوظة على قرص CD.
- يجب أن يُقدّم البحث مطبوعاً على ورق أبيض، بنظام وورد " Traditional Arabic" بحجم 14، على أن تكون العناوين بخط أسود عريض.
- يُشار للمصادر والمراجع التي تم الاستعانة بها في متن البحث، بذكر لقب المؤلف، وسنة النشر، ورقم الصفحة المقتبس منها، ويوضع كل ذلك بين قوسين، مثلاً (القرطبي، 1990، ص50)، وفي حالة وجود أكثر من مؤلف يكتب (القرطبي وآخرون، 1990، ص50)، وعند وجود أكثر من كتاب

للمؤلف، تُرتَّب المصادر بالحروف الابجدية "أبجد هوز" مثلاً: (القرطبي أ، 1990، ص50).

- توضع قائمة بالمصادر في نهاية البحث وترتَّب ألفبائياً، على النحو الآتي: اسم المؤلف أو المؤلفين، اسم الكتاب، اسم المحقق إن وجد، دار النشر، مكانها، الطبعة، وسنة النشر.
- إذا كان المرجع بحثاً في دورية، فيكتب اسم الباحث، ثم عنوان البحث، واسم المجلة، والعدد، وتاريخ النشر.
- يمهل الباحث مدة أسبوع واحد، لتعديل ملاحظات المقيّم وهيئة التحرير، وإذا لم يلتزم الباحث بالمدّة المحدّدة يؤجّل بحثه إلى عدد لاحق.
- في حالة استخدام الجداول، يوضع كلّ جدول في صفحة مستقلة.
- تنتظر هيئة التحرير في صلاحية البحوث المقدّمة قبل إرسالها إلى التحكيم.
- يتمّ تحكيم البحث المقدّم من قبل محكّمين متخصصين، وذلك في سرّيّة تامّة.
- البحوث المقدّمة لا تُردّ إلى أصحابها، سواء قبلت أم لم تقبل.
- يتمّ ترتيب البحوث المنشورة وفقاً لاعتبارات الإخراج الفنّي للمجلة، ولا يعكس هذا الترتيب قيمة هذه البحوث أو مستوى مؤلّفها.
- الدراسات المقدّمة تعبر عن آراء أصحابها، ولا تتحمّل المجلة أيّ مسؤولية.

دعوة ف

يسر هيئة تحرير مجلة القلم المبين المحكمة الصادرة عن جمعية شباب الأصابع، التي رعتها جامعة غريان وأشرفت عليها أن تحييكم وتدعوكم إلى الكتابة فيها، والتواصل معها بأبحاثكم العلمية القيّمة التي من شأنها إثراء مسيرة البحث العلمي في سائر العلوم وشتى المجالات.

د. عبد العزيز زهمول الضبع

رئيس تحرير المجلة

**المقالات والبحوث الواردة في المجلة
تعبّر عن وجهة نظر أصحابها والمجلة ترحب بإثرائها ومناقشتها**

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان	ت
17-1	آراء الكوفيين في شرح ابن الناظم وموقفه منها	1
	د. الطاهر عمار الدبار	
39-18	الهوية العربية في ظل العولمة	2
	أ. أبو القاسم علي الأزهرى د. عبدالسلام التومي	
60-40	أهم المظاهر الجيومورفولوجية التي تشكلت بفعل الأمواج على ساحل مصراتة	3
	أ. الصادق مصطفى سولم أ. منى ميلاد العكروت	
80-61	النشاط الصناعي والتجاري بإفريقية الموحدة (625-554 هـ / 1159-1227م)	4
	د. أحمد مسعود عبدالله د. فتحي المبروك إبراهيم	
92-81	الوسطية والهوية والرابط بينهما	5
	أ. محمد خليفة سويسي	
108-93	نوازل الجنثوري مسائل في البيوع "دراسة وتحقيق مخطوط"	6
	حمنة كوزو يحيى تالوم	
120-109	دور التعليم في نشر الوعي السياسي للمجتمع الليبي	7
	أحمد الهادي شتاوة عادل صالح شطبية	
133-121	الإحالة ودورها في تماسك النص في شعر المتنبي من خلال قصيدة (واحر قلباه)	8
	علي مفتاح محمد المؤلف	
150-134	إعداد المعلم في ضوء التغيرات العالمية المعاصرة	9
	د. عبدالعزيز زهمول الضاوي أ. فتحي المختار سعد	
172-151	توظيف القراءات القرآنية في بيان الأحكام الفقهية من خلال تفسير الشوكاني "فتح القدير"	10
	د. حمزة السهادي محمد د. عبدالنبي أبو القاسم إمام د. فتحي علي إبراهيم	
206-173	المشكلات التمويلية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في ليبيا	11
	د. مفتاح عبدالسلام الضعيف د. عادل محمد ضو	

228-207	العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية	12
	د.انتصار محمد بريون أ.ميروكة أبو عجيبة إمام	
248-229	من مشكلات الشباب في الوقت الحاضر على ضوء الكتاب والسنة	13
	أ.حسني محمد أحمد إبراهيم	
265-249	قضايا لغوية في شرح إكمال المعلم للإمام الأبي (ت 828هـ) المشترك اللفظي، الترادف، التضاد	14
	أ.عبدالوهاب إبراهيم المرهوق	
289-266	السلوك العدواني وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى تلاميذ الصف السادس الابتدائي في مدينة الأصابعة	15
	أ.فاطمة المغربي سعيد أبو خريص	
306-290	كشاف بأسماء المؤلفين والعناوين لمجلة كلية الآداب جامعة طرابلس للأعداد 10-40 (2009-2010)	16
	أ.نصر الدين عمر الصيد	
339-307	المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالتماسك الأسري من وجهة نظر طالبات كلية التربية بجامعة الزاوية	17
	أ.عفاف سالم محمد سعيد	
358-340	انعكاسات الخدمات المالية الإسلامية على عملاء المصارف الليبية	18
	د.أحمد سعد أحمد مسعود	
376-359	دراسة مقارنة في المكونات الأساسية والخصائص الفيزيائية بين أنواع حليب المجترات (أبقار، أغنام، ماعز، أبل) في غرب ليبيا	19
	أ.نجاة علي عمر الرتيمي	
386-377	التلوث البكتيري للعملة الليبية المتداولة في بعض أسواق مدينة غريان	20
	عبدالنبي إمام القمودي ملاك سالم الشتيوي زينب محمد عبدالسلام فتحي عبدالله الفقي	
410-387	الدكاء الانفعالي وعلاقته بالسلوك الفوضوي لدى طلبة المرحلة الثانوية بمدينة مصراتة	21
	د.ايتسام سالم المزوغي	
423-411	معاملة غير المسلمين داخل الدولة الإسلامية	22
	أ.إسماعيل إمام عيسى الضبع	
36-1	Errors Committed by English Majors in Using some Punctuation Marks	23
	Walid Dawi Almeshergi Khiri Mohammed Abubaker	

العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية

د. انتصار محمد بربون
كلية الآداب - قسم الخدمة الاجتماعية

أ. مبروكة أبو عجيلة امحمد
كلية الآداب - قسم الخدمة الاجتماعية

المقدمة:

إن الحديث عن المؤسسات يقودنا للحديث عن الإدارة إذ لا يمكن لمؤسسة أن تسير شؤونها دون وجود علم الإدارة وفنها، فالإدارة عملية تقوم على أساس العمل مع الأفراد والجماعات والموارد الأخرى من أجل إنجاز الأهداف، جوهرها اتخاذ القرارات التي تحكم سلوك الأفراد، ولا تقتصر في مجال واحد فحسب، بل تمارس في كافة مجالات الحياة الإنسانية، الاجتماعية، والاقتصادية، والتعليمية، وتعمل على استخدام الموارد أفضل استخدام، وتقوم عملية الإدارة بعدة وظائف كالخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والتنسيق، ووضع الميزانية.

وتتبع أهمية الإدارة من كونها علم قائم على أسس ومفاهيم منظمة، حيث تعرف بأنها العملية التي تساعد المنظمة أو المؤسسة على تحقيق غاياتها وأهدافها، وهي محور النشاطات والأوامر لاستقبال القرارات وتنفيذها، وتعمل على جمع المعلومات والبيانات وتحليلها. والمتابع يلاحظ أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين الخدمة الاجتماعية والإدارة فلا يمكن للأخصائي الاجتماعي أن يمارس مهنته إلا من خلال وجوده ضمن مؤسسة اجتماعية تهدف إلى تقديم خدماتها للأفراد، فيما أن الأخصائي يمارس مهنته من خلال وجوده في مؤسسة اجتماعية فلا بد له من معرفة طبيعية هذه المؤسسة وسبل إدارتها ومعرفة وظائفها وعملاتها، فالأخصائي بحاجة لأن يكون قادراً على تحديد الاحتياجات، وكيفية التخطيط العلمي، والإشراف، والتوجيه، والتنسيق، والتقييم. فالإدارة تعطي للخدمة الاجتماعية مكانة أكبر في المجتمع.

كما تعطي الإدارة للأخصائي الاجتماعي رؤية واضحة حول متطلبات العمل الإداري، والمطلوب منه القيام به لتحقيق النجاح، إذ يتمكن الإخصائي الاجتماعي من توضيح صورة المؤسسة وطبيعة عملها، وعليه فالإدارة الحديثة لا تتطلب سلطة شديدة ولكنها تحتاج إلى قيادة

قادرة على تفهم الأخصائيين الاجتماعيين وكيفية التعامل معهم، ومن هنا قد يكون الأخصائيون الاجتماعيون بما لديهم من قدرات وإمكانيات أكثر عطاءً عند تطبيق قواعد الضبط داخل المؤسسة، فنجاحهم في العمل قائم على أساس إدراكهم لأهمية الدور الذي يقومون به ومدى وضوحه لديهم، ومن هنا ندرك أهمية إدارة المؤسسات الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين التي تمنحهم سعة المعرفة بكل ما يتعلق بالإدارة ووظائفها وعملياتها، وبالتالي يصبح لديهم تصوّر كافٍ لعمل المؤسسات وكيفية إدارتها وأهمية الدور الذي قد يلعبه الأخصائي الاجتماعي داخل هذه المؤسسة، وكيفية استثمار مهاراته وقدراته في القيام بالمهام المطلوبة منه.

وبالتالي نرى أن الخدمة الاجتماعية وضعت قواعد وأسس للممارسة المهنية وأصبحت تعتمد ممارستها وتقديم خدماتها على الأخصائي الاجتماعي المعدّ إعداداً نظرياً وعملياً من خلال الأقسام المتخصصة في الخدمة الاجتماعية، ممّا يساعد على النجاح في ممارسة أدواره سواء كانت تلك الأدوار علاجية أو إنمائية أو وقائية وفي جميع المجالات التي يعمل بها، والتي تهدف إلى تدعيم المجتمع وإنمائه، إلا أن هناك بعض العوامل الإدارية التي تحول بين حين وآخر في طريق عمل الأخصائي الاجتماعي ممّا يفقده دوره المنوط به في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وحتى يتمكن الأخصائي من القيام بدوره يجب علينا أن نمهد له الطريق بالكشف عن تلك العوامل التي تقف حائلاً دون تحقيق دوره أخصائياً اجتماعياً، وإيجاد الحلول المناسبة لتذليلها، ومن هذا المنطلق خرجت هذه الدراسة لتتعمق بدراسة العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

أولاً- مشكلة البحث:

إن الرعاية الاجتماعية في إطار الطابع المؤسسي نوع من أنواع التدخل الجمعي لمواجهة الحاجات المتزايدة للأفراد باعتبارها حقوقاً اجتماعية للمواطن، ندعم من خلالها الناس ونساعدهم على مواجهة الحاجات الاجتماعية، وهي تمارس من خلال مجموعة من المؤسسات والهيئات التي تنفذ عدداً من البرامج، سعياً لتحسين حياة الأفراد والمجتمع، وتملك التدابير والعمليات الموجهة كافة لعلاج المشكلات الاجتماعية، كذلك تتضمن تنمية الموارد البشرية، وتحسين مستوى المعيشة، وتدعيم النظم الاجتماعية.

ويمكن القول إن أفراد المجتمع كلّهم يستفيدون من خدمات تلك المؤسسات بصورة مباشرة أو غير مباشرة وإن هدفها هو تقديم خدمات معينة متخصصة، حسب الفئات التي تحتاج إلى برامج رعائية وخدمية، تحت إشراف إدارة المؤسسات الاجتماعية، إلا أن تلك المؤسسات بالرغم من أهميتها تواجهها عوامل تؤثر في تحقيق أهدافها، مثل ضعف الجهاز الإداري، وعدم تفويض السلطة داخل المؤسسة، وغياب الأهداف المحددة، وعدم صياغتها صياغة واضحة، وهذا ما أكدته دراسة (هويدا عبدالمنعم، 1995)، التي توصلت إلى وجود مشاكل خاصة بالتخطيط الإداري تعاني منها المؤسسات الاجتماعية، خاصة فيما يتعلق بتحديد الأهداف والحاجات، وأن هذه المشاكل يمكن أن تؤثر سلباً على مخرجات المؤسسة الاجتماعية، كما توصلت دراسة (رياض أمين حمزاوي: 1988) إلى أنه لا أهداف محددة بدقة ووضوح لمؤسسات الرعاية الاجتماعية، ودراسة (عبدالمحسن فهد: 1997) عن المعوقات الإدارية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية اتضح من خلالها أن المشاكل في الإدارة تؤثر على مستوى الخدمات المقدمة، ونظراً لأهمية أثر العوامل الإدارية التي تواجه المؤسسات العامة الاجتماعية على الفئات المستفيدة منها، تم الاهتمام بدراسة وتسييل الضوء على بعض العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وعلى ذلك تبلورت مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل التالي:-

ما العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية؟

ثانياً- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة في الآتي:

- 1- تنوع الخدمات والبرامج التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين مما يتطلب الاهتمام بتطوير تلك الخدمات.
- 2- الوقوف على العوامل الإدارية التي تؤثر على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- 3- تقديم مؤشرات عامة يمكن أن تساهم بفعالية في القضاء على العوامل المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية من خلال إعطاء توصيات مقترحة لتطوير العمل الإداري في تلك المؤسسات.

4- قد تكون هذه الدراسة ركيزة لدراسات لاحقة في مجال إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مهنة الخدمة الاجتماعية.

5- السعي لتزويد القائمين من المسؤولين عن مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأهمية الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

ثالثاً- أهداف الدراسة:

تطلق الدراسة الحالية من هدف رئيس مفاده التعرف على العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1- التعرف على مدى معرفة الأخصائي الاجتماعي باللوائح والأنظمة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

2- الوصول إلى معرفة مدى إتباع إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية الأسلوب المهني في إدارة مؤسساتها.

3- الكشف عن مدى وضوح الوصف الوظيفي للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

رابعاً- تساؤلات الدراسة:

تطلق الدراسة الحالية من تساؤل رئيس مفاده : ما العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية؟ وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مدى معرفة الأخصائي الاجتماعي باللوائح المنظمة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟

2- ما مدى إتباع إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأسلوب المهني في إدارة مؤسساتها ؟

3- ما مدى وضوح الوصف الوظيفي للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ؟

خامساً- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

1- **العوامل الإدارية:** هي الناتجة عن الإدارة التي يعمل فيها الفرد كالقوانين والأنظمة المؤسسية والسياسة والأهداف والإجراءات والهياكل التنظيمية وفلسفة الإداريين ونمط القيادة ونمط الاتصال المستخدمة. (المغربي، 1994م، ص347).

كما عرفت بأنها أي عوامل تتمثل في سوء التخطيط أو التنسيق أو التنظيم أو التدريب والتمويل والإشراف التي تحدّ من سير العمل في المنظمات الاجتماعية في تحقيق أهداف تلك المنظمات (السيف، 1428هـ، ص6).

ويقصد بمفهوم العوامل الإدارية في إطار هذه الدراسة إجرائياً ما يلي:

هي مجموعة من العوامل الإدارية التي من شأنها أن تحول بين الأخصائي الاجتماعي وأدائه لدوره المهني المطلوب منه، والتي قد ترجع للوائح المنظمة للعمل أو البطء في اتخاذ القرار أو غموض في المهام أو ضعف التنسيق داخل المؤسسة أو غياب التحفيز أو غياب التدريب أو تحمل أعباء إدارية خارجة عن نطاق تخصصه.

2- الدور: يرى أن مفهوم الدور المهني يشير بصفة عامة لوصف السلوك الذي يجب أن يلتزم به الأخصائي أثناء قيامه بعمله وفي علاقاته مع الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات المحلية كما نجد أن الدور مجموع من التوقعات التي يرى الآخرون أن شاغل أحد المراكز يجب أن يسلك وفقاً لها في علاقاته مع شاغلي المراكز الأخرى، أيضاً يمكن النظر للدور على أنه "السلوك الظاهري المحدد الذي يسلكه شاغل المركز أثناء تفاعله مع شاغلي مراكز أخرى" ويسمى هذا الجانب بالدور المنفذ.

ومفهوم الدور على هذا الأساس مفهوم له فائدته في تحليل تلك الانتظامات في السلوك التي تميز العلاقات الاجتماعية من جهة وفي تفسير ما قد يعترض هذه العلاقات من صعوبات من جهة أخرى، فكل مركز يشغله الإنسان تحيطه الحياة الاجتماعية المنظمة بمجموعة من التوقعات التي تكون بمثابة المؤشرات التي تواجه سلوك الفرد إلى المسالك المتفق عليها اجتماعياً وبذلك تيسر العلاقات بين أفراد المجتمع (رجب وآخرون، 1986م، ص162)، وهو إطار معياري للسلوك يطالب به الفرد نتيجة اشتراكه في علاقة وظيفية بصرف النظر عن رغباته الخاصة والالتزامات الداخلية الخاصة البعيدة عن هذه العلاقة الوظيفية (صادق، 1982م: ص85).

ويقصد بمفهوم الدور في هذه الدراسة إجرائياً ما يلي:

سلوك من المفترض أن يقوم به الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية لتحقيق أهداف معينة متطلباً منه القيام بواجبات محددة ليتم على ضوءها التفاعل مع الآخرين.

3- الأخصائي الاجتماعي: هو خريج أو خريجة كلية أو أقسام الخدمة الاجتماعية (بكالوريوس أو ماجستير) الذي يستخدم المعارف والمهارات التي اكتسبها من أجل تقديم خدمات اجتماعية للعملاء. وقد يكون هؤلاء العملاء أفراد أسر أو مجتمعات محلية أو منظمات أو مجتمع بصفة عامة (الدخيل 2006م: ص206).

ويقصد بمفهوم الأخصائي الاجتماعي في هذه الدراسة إجرائياً بأنه هو الذي يحمل مؤهلاً في تخصص الخدمة الاجتماعية ويقوم بدور الأخصائي الاجتماعي ويعمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ليساعد المستفيدين على تطوير قدراتهم وتنمية مهارتهم لتجاوز العقبات في حياتهم.

4- مؤسسات الرعاية الاجتماعية: مؤسسات الرعاية الاجتماعية عبارة عن مؤسسات يتم بناؤها بشكل مقصود لتحقيق أهداف محددة يعجز الجهد الفردي عن تحقيقها (المليجي: 2004، ص50)، كما أنها المؤسسة المتخصصة في خدمة الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق أهداف مشتركة، وأن أهم ما يميز هذه المؤسسات أنها لا تهدف إلى الربح المادي، وتعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية أيضاً بأنها كيان منسق ومنظم أقيم بموجب القوانين السائدة من أجل تنفيذ أعمال وأنشطة إنسانية دون قصد ربح مادي (عبدالرحمن عبدالله: 2001، ص125)، وهي نظام بشري له تقسيماته الفرعية المكونة له، هذه التقسيمات (إدارات وأقسام ووحدات)، يجب أن تتميز باندماجها مع النظام الكلي اندماجاً عضوياً، كل جزء من هذه التقسيمات متناسق مع غيره في الحجم والشكل والعمل والمسيرة نحو الهدف.

5- إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية: هي العملية التي يمكن لها ترجمة السياسة العامة إلى خدمات اجتماعية، وما يتطلبه ذلك من استخدام المهارة الفنية في تطوير السياسة العامة لتكون متمشية مع أسلوب العمل، تعديل هذا الأسلوب ليكون أكثر مسايرة للخطوط العريضة التي تستقيم عليها هذه السياسة. (المليجي: 2005، ص160)، كما يمكن اعتبارها الجهود التي يجب أن تبذل لكي تحقق المؤسسة الاجتماعية الأهداف التي قامت من أجلها، ويكون بذل الجهود بطريقة عملية منظمة، تسير جنباً إلى جنب مع وظيفة المؤسسة في تقديم خدماتها. (بدوي: 1990، ص52)، وقد عرفها سبنسر بأنها "عملية تحويل الموارد المجتمعية (بشرية أو مادية) إلى برامج للخدمات الاجتماعية"، مع ضمان المشاركة النشطة بين كل من الإدارة العليا المسؤولة عن

رسم السياسة في المؤسسة والمدير المنفذ والموظفين الفنيين، والمتطوعين وجماهير وعملاء المؤسسة وذلك بدرجات متضاربة. (سيد وآخرون: 2007، ص95).

الإطار النظري للدراسة:

1- خصائص مؤسسات الرعاية الاجتماعية: (حسن محمود: 1999، ص80).

لمنظمات الرعاية الاجتماعية خصائص، تتمثل في:

- 1- المؤسسات الاجتماعية تنظيماً رسمية، تهتم بتقديم خدمات معينة لإشباع الاحتياجات البيولوجية والنفسية والاجتماعية.
 - 2- المؤسسات الاجتماعية وحدات وبناءات اجتماعية، فهي بناء اجتماعي تنبثق منه بناءات فرعية لها وظائف واضحة، بينها علاقات أفقية ورأسية محددة، ويتم إنشاؤها بناءً على تخطيط مسبق على أساس مدروس.
 - 3- هدفها الأساسي هو تقديم خدمات من أجل الناس (جماعات - أفراد - مجتمعات)، وليس الربح دافعاً رئيساً لوجودها أو بنائها.
 - 4- تختلف المؤسسات الاجتماعية عن غيرها من الهيئات في درجة الترابط والتعقيد وتدرج السلطة وتقسيم العمل، وفي الفئات التي ترعاها.
 - 5- كل مؤسسة لها فلسفة ونظام أساسي في أسلوب تكوينها وإنشائها وتبعيتها، ونظم إجراءاتها لتقديم خدماتها الاجتماعية.
 - 6- المؤسسات الاجتماعية لها هيكل إداري أو تنظيمي يأخذ الشكل الهرمي، ويهدف إلى تحقيق صفة الانتظام في المؤسسة والحفاظة على أداؤها.
 - 7- تمول هذه المؤسسات من الدولة، وأحياناً تحصل على بعض المساعدات التطوعية والأهلية.
 - 8- تمارس هذه المؤسسات عملها في إطار السياسة الاجتماعية العامة للدولة.
- 2- تصنيف مؤسسات الرعاية الاجتماعية (عثمان، 2006، ص72).
- وهناك تصنيفات عدة للمؤسسات الاجتماعية؛ إذ اختلف الباحثون في تصنيفها كلّ حسب الزاوية التي من خلالها ينظر إليها، ومن تلك التقسيمات:

1- التصنيف القائم على التبعية:

ووفقاً لهذا النوع من التقسيم نجد:

أ- **المؤسسات الحكومية:** وهي المؤسسات التي تنشأ طبقاً لقواعد رسمية، وينظمها التشريع، وموظفوها عموميون وتمولها الحكومة.

والمؤسسات الاجتماعية الحكومية تعمل في ظل لوائح ونظم وقوانين حكومية، ويتم تمويلها من ميزانية الدولة، وتكون في معظم الأحوال بمثابة وحدات تنفيذية لبرامج وأنشطة يتم تحديدها وفق خطة حكومية، ومن أمثلتها وحدات الشؤون الاجتماعية، وأجهزة الضمان الاجتماعي التي تتبعها مؤسسات الإيواء ورعاية كبار السن.

ب- **المؤسسات الأهلية:** وهي مؤسسات لا تخضع مباشرة لإشراف الدولة، بل تقوم على الجهود الأهلية دون تدخل حكومي، ويمول هذه المؤسسات الأهلية أنفسهم، بجهود تطوعية أو استثمارية، وتدار بواسطة مجالس أهلية دون وصاية حكومية.

وبالتالي فإن أية رقابة أو ضبط خارجي على هذه المؤسسات يعني التقليل من فاعلية النشاط التلقائي التطوعي الذي تتميز به؛ ذلك أن إدارتها الحرة تحقق هدفاً اجتماعياً مقبولاً، قد يكون لصالحها أو للصالح العام، بشرط أن يتم بناء ذلك التنظيم وفق ما يرضيه المجتمع ونظمه وقوانينه. وتمثل هذه المؤسسات الجمعيات الخيرية الخاصة.

ج- **المؤسسات شبه الحكومية:** "وهي مؤسسات تتقاسم فيها كل من الدولة والتنظيمات الأهلية - بنسبة معينة من المسؤولية - إدارتها والإشراف الفني عليها، وهي أسلوب متبع ليجمع بين المزايا التي تمتلكها الأجهزة الحكومية من إمكانيات مادية وفنية، وبين مزايا الإدارة الأهلية المتحررة من المعتقادات الروتينية البيروقراطية المعقدة ومثال هذا مؤسسات الإيواء ورعاية الطفل، والأندية، وجمعيات تنمية المجتمع المحلي.

2. التصنيف القائم على الحجم:

ووفقاً لهذا التصنيف هناك نوعان رئيسان من المؤسسات، هما:

أ. **مؤسسات كبيرة الحجم:** ولعل أهم ما يميزها:

- أنه كلما كبر حجم المؤسسات مالت نحو البيروقراطية.

- كذلك كلما كبر حجم المؤسسات طالت خطوط الاتصال بداخلها، ومالت نحو التعقيد.

ويستند هذا التصنيف في المؤسسات الاجتماعية إلى عدد أعضاء الجهاز أو عدد العاملين في المؤسسة، فكلما اتسع نطاق خدماتها زاد حجم العاملين فيها.

ب. مؤسسات صغيرة الحجم:

"والتي قد لا يزيد عدد أعضائها عن عضو أو عضوين يقومان بأداء العمل كلّه".

ج. التصنيف تبعاً للهيكل التنظيمي:

ووفقاً لهذا التقسيم، هناك نمطان من المؤسسات، هما:

- **المؤسسات الرسمية:** ويكون لها هيكل محدد تماماً، يصف السلطة والقوة وعلاقة المسؤولية، ولأعضائها، وظائف محددة، وهناك التدرج الهرمي لأهدافها، مثل وزارة الشؤون الاجتماعية. فالمؤسسة الرسمية إذا يكون لها بناء محدد ومعروف جيداً، يصف علاقات سلطاتها وقوتها ومحاسبتها ومسؤوليتها، كما لديها وظائف محددة لكل عضو، والتسلسل الهرمي للأهداف في المؤسسات الرسمية يكون موضوعاً على نحو واضح، كما أن المكانة، والمركز، والأجر، والدرجة، والرتبة، والأجور، تكون منظمة جيداً، وبضبط وإحكام.
- **المؤسسات غير الرسمية:** وهذا النمط من المؤسسات تكون عضوية الشخص فيه متزايدة خلال الزمن، وطبيعة العلاقات بين الأعضاء والأهداف غير محددة.

د. التصنيف تبعاً لموقع الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة:

وفقاً لهذا التقسيم هناك نمطان من المؤسسات، هما:

- **المؤسسات الأولية:** وهي مؤسسات خاصة بالخدمة الاجتماعية؛ إذ تمارس فيها الخدمة الاجتماعية بطرقها الثلاث - سواء للخدمة الفرد أو الجماعة أو لتنظيم المجتمع - بصورة مباشرة. وهي مؤسسات قامت أساساً لتقديم خدمات اجتماعية للعملاء أفراداً وجماعات ومجتمعات ومنها، وحدات الضمان الاجتماعي ورعاية الأحداث والطفل ورعاية المسنين... إلخ، إذ تخصص هذه المنظمات في تقديم خدمات اجتماعية أو نفسية أو تشغيلية.
- **المؤسسات الثانوية:** وهي المؤسسات التي لا تمثل فيها الخدمة الاجتماعية إلا جانباً من خدماتها، ووجود الخدمة الاجتماعية هو لتحسين خدماتها، مثل المدارس والمصانع، والمؤسسات الطبية، وما إليها.

هـ. التصنيف وفقاً لنوع العملاء:

ووفقاً لهذا النوع من التصنيف هناك مؤسسات متخصصة لرعاية الأطفال، ومؤسسات لرعاية المعاقين، وأخرى لرعاية الشباب، ومؤسسات لرعاية المسنين.

3- أهداف مؤسسات الرعاية الاجتماعية (بدوي، 2007، ص128):

من أهم سمات المؤسسات الاجتماعية وجود أهداف خاصة بها، وهذه الأهداف هي التي تميز بين المؤسسات وغيرها من الجماعات الاجتماعية، وتحديد الأهداف من أهم الأولويات التي يجب التركيز عليها؛ ذلك أن الأهداف هي التي تتوجه إليها الجهود، وتخصص لها الموارد، ويتم استنباط أهداف المؤسسة من أغراضها ورسالتها، وطبيعي أن تتغير وتختلف من فترة لأخرى حسب الظروف القائمة.

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تحديد الأهداف:

تتمثل هذه الاعتبارات في واقعية الأهداف، بالقدر الذي يمكن من تحقيقها، في حدود المتاحة من الموارد والإمكانات، وأن ترتبط بأهداف المجتمع ولا تتناقض معها، وذلك بجانب ضرورة اتفاقها مع حاجات البيئة ومطالبها داخل المؤسسة وخارجها.

أيضا هناك مسألة التخطيط الدقيق لأهداف المؤسسة، فكلما تم تخطيط أهداف المؤسسة بشكل واقعي ودقيق كان ذلك دليلاً على الارتباط الوثيق بينها وبين رسالة المؤسسة التي تبني أساس وجودها في المجال الذي تعمل فيه.

أنواع الأهداف: يمكن تحديد أهداف المؤسسات الاجتماعية في ضوء التقسيم الآتي:

1- الأهداف الاجتماعية:

تتعلق هذه الأهداف بالجهود التنظيمية التي تنصف بالشرعية في المجتمع، وهي تتضمن الدعم المادي والأدبي للمؤسسة في البيئة المحيطة، على أساس أن المجتمع يعترف بأن هذه النظم تشبع بعض حاجاته الأساسية.

2- الأهداف الخاصة بالعملاء:

وهي التي ترتبط بعملاء المؤسسة، أو الفئات التي تتلقى الخدمات منها، ويجب أن تكون أهداف المؤسسة مواكبة لمتطلبات العملاء وحاجاتهم كما يمكن بالتالي أن تتغير لتغير حاجات العملاء أو الجماهير.

3- أهداف المشاركين:

وهذه الأهداف ترتبط بمن يشارك في استمرار المؤسسة في المجتمع، خاصة في مجال التمويل؛ لأن وضع المؤسسة يرتبط بالضرورة بمن يساهم في بقائها واستمرارها، ويؤدي تفاعلها معاً إلى تحقيق الأهداف الشخصية من ناحية، وأهداف المنظمة في ارتباطها بأهداف المجتمع من ناحية أخرى.

4- الأهداف المتعلقة بالنسق:

وهي الأهداف التي تضمن للمؤسسة توازنها واستقرارها، وهذه الأهداف تتضمن الموارد المالية والبشرية أو التكامل بين الوحدات البنائية للمؤسسة.

5- الأهداف القانونية:

وتتعلق هذه الأهداف بالجهود التنظيمية التي تبذل من أجل الارتقاء بأسلوب الأداء؛ لتحقيق الأهداف العامة للمجتمع.

6- الأهداف الإنتاجية:

وهي نوعية الخدمات التي توفرها المؤسسة للعملاء، ويمكن أن تتكامل هذه الأهداف والأهداف الخاصة بالعملاء، كلما كانت المؤسسة لديها المرونة التي تسمح لها بالاستجابة السليمة لاحتياجات العملاء.

وبالتالي فإن أهداف المؤسسات الاجتماعية لا تخرج غالباً عن إطار ما يأتي: (الدمرداش: 1997، ص 183).

- أ. الإسهام في تحقيق الأهداف الاجتماعية العامة، التي تحدّد في إطار سياسة المجتمع العامة.
- ب. تقديم نمط محدّد أو عدّة أنماط من الخدمات الاجتماعية، لمن يحتاجها من أفراد المجتمع .
- ج. تحقيق نوع من التنسيق والتكامل بين موارد المؤسسة ووحداتها، والجهود التي تبذل، بما يؤمن استقرارها وتوازنها واستمرارها في خدمة المجتمع.
- د. تكوين بناء تنظيمي إداري فعّال، يؤمن سير العمل بالمؤسسة بما يحقق الأهداف.
- هـ. الإسهام في إشباع احتياجات المواطنين، وفق أسس وشروط موضوعية محددة ومعلومة.
- و. الإسهام في خدمة المجتمع، وذلك من خلال الأنشطة والبرامج التطوعية.

ز. الإسهام في عملية التنمية البشرية، وتطوير الموارد البشرية، وذلك من خلال تأهيل بعض فئاتها التي أنشئت المؤسسة لخدمتها.

4- العوامل الإدارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

إن إدارة الرعاية الاجتماعية إحدى طرق الخدمة الاجتماعية وهي طريقة أساسية تعمل في إطار نظام الرعاية الاجتماعية في المجتمع، كما أنها تلعب دوراً مهماً في إدارة برامجها داخل مؤسساتها الخاصة لها، فعلم الإدارة من السياسات المهمة - التي يجب أن يلمّ بها ممارس الخدمة الاجتماعية فعلى الأخصائي الاجتماعي أن يكون ملتمساً بما يتعلّق بالبناء التنظيمي، ووضع القرارات واتخاذها وانسياب السلطة وتدرّجها، وخصائص القيادة وضرورة إلمامه بالتخطيط والتوجيه والرقابة والاستخدام الجيد للإمكانات والموارد المتاحة وذلك بهدف تحقيق أهداف مؤسسات الرعاية الاجتماعية، هذا وتستمد الإدارة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية أهميتها من تصديها للمشكلات التي تواجه مستفيديها، ومن هنا تزداد أهمية الإدارة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للإسراع في حلّ ما يواجهها من عقبات ووضع الخطط للوقاية منها (عويس: 1997، ص325) وعليه فإن العوامل الإدارية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية من أهم العقبات التي تحول دون تقديم الخدمات من ضمن هذه العوامل المرتبطة بسوء التخطيط الجيد داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، والتخطيط هو عملية تقوم على المنهج العلمي لتوجيه واستثمار طاقات وموارد المجتمع عن طريق مجموعة من القرارات الرشيدة للوصول إلى وضع اجتماعي أفضل ومرغوب فيه خلال فترة زمنية محددة، ويعتبر غياب المعايير الموضوعية في تقسيم الاداء والخطط والبرامج، وفشل الإدارة في العمل وفقاً للخطة الموضوعية، كذلك غياب المعلومات الدقيقة في عملية التخطيط وخضوع الأهداف إلى اعتبارات شخصية وسيادة طابع الارتجالية في وضع الخطة، وعدم مرونة الخطة ودقتها جميعها عوامل إدارية تؤثر على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، هذا بالإضافة إلى وجود عوامل إدارية أخرى مرتبطة بالتمويل الإداري فجميعنا يعي جيداً أهمية التمويل في كافة المؤسسات لا سيما في مؤسسات الرعاية الاجتماعية فهي إحدى الوظائف المرتبطة بتزويد المؤسسة بالأموال اللازمة لتحقيق أغراضها (محمود حسن: 2006، ص112) وترجع أهمية التمويل للمؤسسات الاجتماعية إلى أن المال هو العنصر لاستمرارها ويؤدي إلى تحقيق استقرار المؤسسة وارتفاع مستوى أدائها لخدماتها أو تقديم خدمات جديدة

وتطوير الخدمات القائمة من المشاكل الإدارية الخاصة بالتمويل والتي يمكن أن تحدّ من فاعلية مؤسسات الرعاية الاجتماعية عدم وجود ميزانية كافية لتحقيق أهداف وأغراض المؤسسة، لا يوجد بالمؤسسة تصوراً واضحاً لما ينبغي عمله في حالة نقص الميزانية، عدم قيام المؤسسة بمراجعة دورية لعمليات تمويلها، لا يوجد بالمؤسسة أفراد من العاملين مسئولين عن الميزانية والتمويل، لا تهتم بعض المؤسسات بوضع خطة طويلة المدى لتمويلها حتى يمكن مواجهة احتياجات مستفيديها، لا يتوفر لدى المؤسسة بيانات كافية لتحديد الموارد، الإمكانيات المطلوبة لتمويل برامجها وخدماتها ضعف الرقابة المالية، الإجراءات في الرقابة المالية تتصف بالبيروقراطية، إهدار الأموال بالأساليب العشوائية الإفراط في استخدام موارد المؤسسة.

كما يعتبر التوجيه إحدى العوامل الإدارية التي تؤثر على دور الأخصائي الاجتماعي وتهدف إلى خلق مناخ ملائم لتحقيق أهداف المؤسسة؛ إذ المخطط الجيدة والتنظيم الأمثل لا يكفیان لضمان إنجاز الأفراد ما يكلفون به من أعمال، بل إن الأمر يستدعي أن تتحمل الإدارة مسؤولية توجيه الأفراد إلى الاتجاه الذي يحقق الأهداف المطلوبة. (محمود: 2003، ص102)، والتوجيه يهتم بوضع المنظمة للسير بخطى ثابتة نحو تحقيق الأهداف وهو العمل المستمر - في أثناء التنفيذ - لمواجهة المشكلات، ولضمان أن يتم سير العمل بالمستوى المطلوب الذي يضمن دوماً التحقيق الأمثل للأهداف، كما أنه يتضمن الجهود التي يقوم بها القائم على إدارة كل وحدة تنظيمية، من إشراف على مرؤوسيه، وتعريفهم بدورهم ومهامهم، ومسئولياتهم، وقيادتهم في التنفيذ وحل المشكلات التي تعترض عملية التنفيذ، وأخيراً تحفيزهم على الأداء وتنمية المهارة لديهم، أما العوامل الإدارية التي تحدّ من فاعلية التوجيه والإشراف بمؤسسات الرعاية الاجتماعية فهي عدم وضوح الأوامر والتعليمات الصادرة، وضعف الإشراف والقيادة، وضعف أساليب الاتصال، وعدم وجود أساليب التحفيز المناسبة، وعدم اهتمام المديرين بآراء العاملين المتعلقة بتطوير الأداء في المؤسسة، وعدم متابعة إدارة المؤسسة مدى ما تحقّقه من برامج وفقاً لأهدافها وأغراضها، وقلة وجود أفراد متخصصين مسئولين عن القيام بعملية التوجيه والرقابة والإشراف، وعدم وجود معايير موضوعية لتقييم الأعمال.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تسعى إلى محاولة التعرف على العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

2- منهج الدراسة: يعتبر المسح الاجتماعي من المناهج شائعة الاستخدام في بحوث الخدمة الاجتماعية، ولقد تمّ استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل، فهو المنهج الذي يركز على دراسة الظروف والمشكلات الاجتماعية التي تؤثر في وسط اجتماعي معين يقصد جمع البيانات والمعلومات التي تمكن من الاستفادة منها للتعامل مع هذه الظروف.

3- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمدينة طرابلس البالغ عددهم (40) مفردة.

4- أداة الدراسة: تبلورت أداة الدراسة في استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية بمدينة طرابلس ولقد صمّمت بعد الرجوع إلى بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والإطار النظري له، وقد تضمّنت الاستمارة (3) محاور بالإضافة إلى البيانات الأولية التي تضمّنت ستة مفردات، وبقية المحاور تضمّنت (24) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد.

البعد الاول: معرفة الأخصائي الاجتماعي اللوائح والأنظمة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

البعد الثاني: اتباع إدارة المؤسسات الرعاية الاجتماعية والاسلوب المهني في مؤسساتها.

البعد الثالث: وضوح الوصف الوظيفي للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

5- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: تحدّد المجال المكاني في الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسة دار رعاية البنين، ودار رعاية الطفل أبو هريدة، ودار رعاية البنات، ودار رعاية المسنين، ودار رعاية اليافعين، بمدينة طرابلس.

ب- المجال البشري: تمّ جمع بيانات هذه الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الاجتماعية المذكورة سابقاً وعددهم (40) مفردة).

ج- المجال الزمني: تمّ جمع البيانات من مفردات مجتمع الدراسة خلال الفترة من 2022/1/15م حتى 2022/02/30.

المعالجة الإحصائية: قامت الباحثة باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية.
- 2- حساب الأوزان المرجّحة والنسب المرجّحة لترتيب العبارات.
- 3- المتوسط الحسابي المرّجح لكلّ بعد من أبعاد الاستمارة.

جدول رقم (1) يوضح خصائص مجتمع الدراسة

النسبة	العدد	المتغيرات	الخصائص
%27.5	11	أ- ذكر	النوع
%72.5	29	ب- أنثى	
%100	40	المجموع	
-	-	أ. أقل من 25	السن
%30.2	6	ب. من 25 إلى أقل من 30	
%62.5	25	ج. من 30 إلى أقل من 40	
%22.5	9	د. من 40 إلى أقل من 45	
		و. من 50 فأكثر	
%100	40	المجموع	
%17.7	7	أ. عزب	الحالة الاجتماعية
%75.0	30	ب. متزوج	
%7.5	3	ج. أرمل	
	-	د. مطلقة	
%100	40	المجموع	
%47.5	19	أ- بكالوريوس	المؤهل العلمي
%27.5	11	ب- دبلوم	
%25	10	ج- ثانوي	
	-	د- إعدادي	
%100	40	المجموع	
%100	40	أ- إحصائي اجتماعي	سنوات العمل مع الإدارة الحالية
%100	40	المجموع	
%17.5	7	أ- أقل من 5 سنوات	
%62.5	25	ب- 10 سنوات	

ج- 15 سنة	8	20%
المجموع	40	100%

أوضحت بيانات البحث الميدانية بالجدول رقم (1) إن 72.5% من إجمالي المبحوثين من الإناث مقابل (27.5%) من الذكور، أما فيما يتعلق بالسن فقد تبين أن الفئة العمرية (من 30 لأقل من 40) بلغت أعلى نسبة إذ بلغت (62.5%)، كما كشفت نتائج البحث أن أغلب المبحوثين متزوجون، إذ بلغت نسبتهم (75%)، وأن أغلبهم متحصّلون على بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة (47.5%)، أما الوظيفة الحالية فجميعهم أخصائيو اجتماعيون بنسبة بلغت (100%)، وأخيراً اتضح من معطيات الجدول السابقة أن أغلب عيّنة البحث كانت من ذوي الخبرة مع الإدارة الحالية (10 سنوات فأكثر) بنسبة بلغت (62.5%).

جدول رقم (2) يوضح مدى معرفة الأخصائي الاجتماعي اللوائح والأنظمة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

م.ر	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرحجة	الترتيب
1	لا أعرف جيداً طبيعة عملي مع المستفيدين في المؤسسة	20	12	8	80	2.3	30.1	4 مكرر
2	لا أعرف جيداً التسلسل الإداري في المؤسسة	14	16	10	68	1.9	25.5	5
3	لا توجد لوائح منظمة للعمل في المؤسسة	30	3	7	100	3.3	37.5	2
4	ليس لدي علم تام باللوائح والأنظمة المنظمة للعمل	28	2	10	96	2.1	36.1	3
5	لا يتوفر بالمؤسسة هيكل تنظيمي واضح	20	12	18	80	2.3	30.1	4
6	لا تسمح المؤسسة للعاملين فيها بالمشاركة في تنفيذ سياسة المؤسسة	30	6	4	100	3.3	37.5	2 مكرر
7	لا يوجد في المؤسسة دليل تنظيمي يوضح مسؤوليتي أخصائياً اجتماعياً	11	19	10	62	2.0	23.2	6
8	ليس لدي علم بأساليب تنفيذ	32	4	4	104	2.7	39.2	1

السياسات في المؤسسة	المجموع	185	67	68	المتوسط المرجح للبعد = 5.87
---------------------	---------	-----	----	----	-----------------------------

يتضح من بيانات الجدول رقم (2) الخاصة بمدى معرفة الأخصائي الاجتماعي للوائح والأنظمة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية أن المتوسط المرجح للبعد بلغ (5.87) وفي ضوء معطيات الجدول بترتيب العبارات ترتيباً تنازلياً وفقاً للوزن المرجح والنسبة المرجحة لكل عبارة كان في الترتيب الأول (ليس لدي علم بأساليب تنفيذ السياسات في المؤسسة) بنسبة مرجحة بلغت (39.2%) يليها في الترتيب الثاني (لا تسمح المؤسسة للعاملين فيها بالمشاركة في تنفيذ سياسة المؤسسة) (لا توجد لوائح منظمة للعمل في المؤسسة) بنسبة مرجحة بلغت (37.5%)، أما الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة (ليس لدي علم تام باللوائح والأنظمة المنظمة للعمل) بنسبة مرجحة بلغت (36.1%) أما الترتيب الرابع فجاءت العبارتان (لا يتوفر في المؤسسة هيكل تنظيمي واضح)، (لا أعرف جيداً طبيعة عملي مع المستفيدين في المؤسسة) بنسبة مرجحة بلغت (30.1%) وفي الترتيب الخامس جاءت عبارة (لا أعرف جيداً التسلسل الإداري في المؤسسة التي أعمل فيها بنسبة مرجحة بلغت (25.5%) وأخيراً جاء في الترتيب السادس عبارة (لا يوجد في المؤسسة دليل تنظيمي يوضح مسؤوليتي أخصائياً اجتماعياً)، بنسبة مرجحة بلغت (23.2%).

جدول رقم (3) يوضح مدى اتباع إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية الأسلوب المهني في

إدارة مؤسساتها

م.ر.	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
1	لا يتوفر في المؤسسة نظام متابعة عملي	30	4	6	100	2.6	37.5	4
2	لا تعقد إدارة المؤسسة اجتماعات دورية مع الأخصائيين الاجتماعيين لمناقشة عملهم	28	2	10	96	2.4	36.1	6
3	لا تشركي إدارة المؤسسة في التخطيط لأنشطة المؤسسة وبرامجها	4	2	4	104	2.7	39.2	3

							الخاصة بالمستفيد	
5	36.7	2.4	98	10	1	29	لا تحرص إدارة المؤسسة على تطوير الأخصائي الاجتماعي	4
3 مكرر	39.2	2.7	104	4	4	32	لا تعدل إدارة المؤسسة في التعامل بين العاملين فيها	5
1	41.2	2.9	110	5	-	35	لا تشركني إدارة المؤسسة في القرارات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها	6
7	30.1	2.2	80	10	10	20	الاجتماعات بين الأخصائيين وإدارة المؤسسة قليلة	7
2	40.5	2.5	108	2	4	34	لا يهتم مدير المؤسسة بآرائنا ومقترحاتنا	8
المتوسط المرجح للبعد = 4.67				53	27	240	المجموع	

يتضح من بيانات الجدول رقم (3) الخاصة بمدى اتباع إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأسلوب المهني في إدارة مؤسساتها أن المتوسط المرجح للبعد بلغ (4.67) وفي ضوء معطيات الجدول وبترتيب العبارات ترتيباً تنازلياً ووفقاً للوزن المرجح والنسبة المرجحة لكل عبارة كان في الترتيب الأول (لا تشركني إدارة المؤسسة في القرارات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها) بنسبة مرجحة بلغت (41.2%) يليها الترتيب الثاني عبارة (لا يهتم مدير المؤسسة بآرائنا ومقترحاتنا) بنسبة مرجحة بلغت (40.5%) أما في الترتيب الثالث فقد جاءت العبارتان (لا تشركني إدارة المؤسسة في التخطيط الأنشطة وبرامج المؤسسة الخاصة بالمستفيدين)، (لا تعدل إدارة المؤسسة في التعامل بين العاملين فيها) بنسبة مرجحة بلغت (39.2%) أما الترتيب الرابع فقد جاءت عبارة (لا يتوفر في المؤسسة نظام متابعة لعملي) بنسبة مرجحة بلغت (37.5%) وفي الترتيب الخامس (لا تحرص إدارة المؤسسة على تطوير الأخصائي الاجتماعي) بنسبة مرجحة بلغت (36.7%) وفي الترتيب السادس عبارة (لا تعقد إدارة المؤسسة اجتماعات دورية مع الأخصائيين الاجتماعيين لمناقشة عملهم) بنسبة مرجحة بلغت (36.1%) أما الترتيب السابع والأخير فقد كانت عبارة (الاجتماعات بين الأخصائيين الاجتماعيين وإدارة المؤسسة قليلة)، بنسبة مرجحة بلغت (30.1%).

جدول رقم (4) يوضح مدى وضوح الوصف الوظيفي للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

م.ر	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرححة	الترتيب
1	دور الأخصائي الاجتماعي غير واضح مع المستفيدين من المؤسسة	36	4	-	109	2.9	40.5	4
2	لا يتفهم العاملون في المؤسسة الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي	35	-	5	110	2.8	41.2	3
3	لا يوجد دليل إجرائي مرشد لعمل الأخصائي في المؤسسة	22	18	-	86	2.1	32.3	6
4	تتدخل الإدارة في عملي	33	2	5	106	2.7	39.7	5
5	لا يوجد بالمؤسسة توصيف للوظائف وتحديد مهام الأخصائي الاجتماعي	36	4	-	109	2.9	40.5	4 مكرر
6	لا تقوم المؤسسة بتوفير دورات تدريبية للأخصائيين الجدد فيها	10	15	15	60	1.8	22.5	7
7	لا يوجد بالمؤسسة مستويات محددة لأداء الوظيفة	38	2	-	116	2.9	43.5	2
8	عدد الأخصائيين الحالي لا يكفي لإنجاز أهداف المؤسسة	40	-	-	120	3.1	45.1	1
				25	45	250	5.31 = المتوسط المرجح للبعد	المجموع

يتضح من بيانات الجدول رقم (4) الخاصة بمدى وضوح الوصف الوظيفي للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية أن المتوسط المرجح للبعد بلغ (5.31) وفي ضوء معطيات الجدول وبترتيب العبارات ترتيباً تنازلياً ووفقاً للوزن المرجح والنسبة المرححة لكل عبارة كان في الترتيب الأول عبارة (عدد الأخصائيين الحالي لا يكفي لإنجاز أهداف المؤسسة) بنسبة مرجحة بلغت (45.1%) أما الترتيب الثاني فكانت عبارة (لا يوجد في المؤسسة مستويات محددة لأداء الوظيفة) بنسبة مرجحة بلغت (43.5%) وجاء في الترتيب الثالث عبارة (لا يتفهم العاملون في المؤسسة الدور الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي) بنسبة مرجحة بلغت (41.2%) وفي الترتيب الرابع كلٌّ من العبارتين (دور الأخصائي الاجتماعي غير واضح مع المستفيدين من المؤسسة) (لا يوجد في المؤسسة توصيف للوظائف وتحديد مهام الأخصائي الاجتماعي) بنسبة

مرجحة بلغت (40.5%)، أمّا الترتيب الخامس فجاءت عبارة (تتدخل الإدارة في عملي)، بنسبة مرجحة بلغت (32.3%)، أمّا الترتيب السابع فجاءت عبارة (لا تقوم المؤسسة بتوفير دورات تدريبية للأخصائيين الجدد)، بنسبة مرجحة بلغت (22.5%).

نتائج الدراسة:

- توصلت الدراسة من خلال الإطار النظري والدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- 1- التساؤل المرتبط بمدى معرفة الأخصائي الاجتماعي اللوائح والأنظمة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية تبين أن هناك عدم وعي ومعرفة للوائح والأنظمة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وهذا يعتبر من ضمن العوامل الإدارية المؤثرة على دور الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية إذ أنه ليس للأخصائي القدرة على تنفيذ السياسات بالمؤسسة وليس لديه علم تام باللوائح والأنظمة المنظمة للعمل، كما أنه لا يتوفر هيكل تنظيمي واضح للمؤسسة ولا يعرف جيداً التسلسل الإداري في المؤسسة التي يعمل بها.
 - 2- أمّا التساؤل المرتبط بمدى اتباع إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأسلوب المهني في إدارة مؤسساتها، تبين أن مدير المؤسسة لا يهتم بمقترحات وآراء الأخصائي الاجتماعي، كما أن إدارة المؤسسة لا تعدل في التعامل بين العاملين فيها بالإضافة إلى أنه لا يوجد بالمؤسسة نظام متابعة لعمل الأخصائي كما أن إدارة المؤسسة لا تشرك الأخصائي في القرارات المتعلقة بالخدمات التي تقدمها.
 - 3- جاءت نتائج الدراسة في التساؤل المرتبط بمدى وضوح الوصف الوظيفي للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية : أن عدد الأخصائيين الحالي لا يكفي لإنجاز أهداف المؤسسة وأنه لا يوجد في المؤسسة مستويات محددة لأداء الوظيفة، كما أنه لا يوجد في المؤسسة توصيف للوظائف وتحديد مهام الأخصائي الاجتماعي، وأن الإدارة تتدخل في عمل الأخصائي الاجتماعي ولا وجود لدورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين الجدد.

التوصيات:

- 1- العمل على صقل الأخصائيين الاجتماعيين من خلال تكثيف الدورات التدريبية وورش العمل.
- 2- توحيد الجهود وزيادة التنسيق بين المؤسسات فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها.

- 3- إعداد دليل إجرائي موحد لعمل الأخصائي الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية وتعميمه عليها.
- 4- تشجيع البحوث العلمية لتطوير العمل في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- 5- إيضاح حدود السلطات والمسئوليات في مؤسسات الرعاية الاجتماعية حرصاً على عدم تداخلها وتلافياً لبطء تنفيذ القرارات والأوامر.
- 6- تأمين تكامل أداء العاملين والواجبات الموكلة إليهم مع إتاحة الفرصة لهم للابتكار والمبادرة في مجال أعمالهم والقضاء على الروتين وتسهيل الاجراءات.
- 7- التدقيق في متابعة العاملين والمشرفين لتدوين التقارير وتسجيلها بنوعياتها المختلفة وفق الأسس المهنية لكي تتوفر المعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات رشيدة لتطوير الممارسة المهنية بالإضافة إلى توفير المعلومات اللازمة التي تصلح للحد من المشاكل التي تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية والقضاء عليها ضماناً لتحسين مستوى الخدمات المقدّمة.

المراجع:

- 1- إبراهيم عبد الهادي محمد المليحي: تنظيم المجتمع واقتصاديات الخدمات "دراسة تحليلية في بحوث الخدمة الاجتماعية"، المكتبة المصرية، الإسكندرية، 2004.
- 2- عبد الله محمد عبد الرحمن: إدارة المؤسسات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 3- هويدا عبد المنعم: معوقات التخطيط والإدارة للمنظمات الاجتماعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، 1995.
- 4- رياض أمين حمزاوي: مشكلات العملية التخطيطية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية، دراسة ميدانية بمدينة القاهرة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 16، العدد الثاني، الكويت، 1988.
- 5- عبد المحسن فهد السيف: المعوقات الإدارية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، دراسة ميدانية، بحث منشور، جامعة الملك فهد، كلية الآداب، مجلة كلية الآداب، المجلد 35، 1997.
- 6- كامل المغربي، السلوك التنظيمي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة والتنظيم، دار الفكر، عمان، 1994م.

- 7- محمد أحمد صادق: معوقات ممارسة الأخصائيين لطريقة خدمة الفرد بالمدن الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، القاهرة، 1982.
- 8- هناء حافظ بدوي: الخدمة الاجتماعية وإدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية، مطبعة البحيرة، الإسكندرية، 2008.
- 9- إبراهيم عبد الهادي المليجي: الإدارة مفاهيمها وأنواعها وعملياتها، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 10- محمد عبد الفتاح محمد: إدارة الهيئات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006.
- 11- هناء حافظ بدوي: إدارة المؤسسات الاجتماعية، الأسس والعمليات دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999.
- 12- محمود عبد الرحمن حسن: معوقات الإنجاز في مؤسسات الرعاية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الاسكندرية، 1999.
- 13- رشاد احمد عبد اللطيف: أساسيات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1997.
- 14- جابر عوض سيد، وأبو الحسن عبد الجواد: الإدارة المعاصر في المنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003.
- 15- منى عويس، الأسس النظرية والتطبيقية لإدارة مؤسسات مهنة الخدمة الاجتماعية، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، القاهرة، 1997.
- 16- نعمات محمد الدمرداش: إدارة المنظمات الاجتماعية، بدون دار نشر، القاهرة، 1997.
- 17- هناء حافظ بدوي: الخدمة الاجتماعية وإدارة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية، مطبعة البحيرة، الإسكندرية، 2007.
- 18- منال طلعت محمود: أساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003.
- 19- ابراهيم رجب واخرون، نماذج ونظريات تنظيم المجتمع، دار عالم الكتب، الرياض، 1986.
- 20- عبد العزيز دخيل، معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، دار المناهج للنشر والتوزيع، 2006.