



جامعة الفيوم

كلية الخدمة الاجتماعية

قسم التنمية والتخطيط

## تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم

### Evaluation of the professional performance of the social workers at the Social Solidarity Directorate in Fayoum

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية

إعداد

إسراء جمعه عبد التواب عبد الحفيظ

معيد بقسم التنمية والتخطيط

إشراف

أ.د/ نهلة عبد الرحيم عبد الرحمن

أ.د/ أحمد وفاء حسين زيتون

أستاذ بقسم التنمية والتخطيط  
كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة الفيوم

أستاذ متفرغ بقسم التنمية والتخطيط  
كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة الفيوم

للعام الجامعي

٢٠٢٣ / ١٤٤٤ هـ

## ملخص الدراسة باللغة العربية

### أولاً: مشكلة الدراسة.

تعتبر الرعاية الاجتماعية في المجتمعات المعاصرة من الحقوق الأساسية للإنسان التي تتمثل في إشباع الحاجات الإنسانية، مهما تعددت تلك الحاجات، سواء أكانت حاجات جسمية أو نفسية أو عقلية أو اجتماعية أو ترويحية، وذلك لتحقيق مستوى معيشة أفضل لجميع أفراد المجتمع، مما يساهم في تحقيق الوظائف الأساسية التي تدور حولها معظم الأنشطة في المجتمع، والمتمثلة في التنمية والتكامل الاجتماعي والمساعدة المتبادلة والضبط الاجتماعي، فلم تعد الرعاية الاجتماعية منحة أو هبة تقدمها الحكومات لأفرادها، بل أصبحت حقاً لجميع المواطنين يمكنهم الحصول عليه، وذلك بعد أن اقرت المواثيق العالمية أحقية المواطنين في أي مجتمع من المجتمعات في الحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية.

ولا سيما أن منظمات الرعاية الاجتماعية هي هيئات شكّلت لتعبر عن إرادة المجتمع، ولمقابلة حاجات الانسان سواء أكانت هذه الحاجات مادية أو معنوية، ولا تهدف تلك المنظمات لتحقيق ربح مادي بل هدفها هو تقديم المساعدات أو الخدمات لكل من الأفراد والجماعات والمجتمعات فتعدّ منظمات الرعاية الاجتماعية بمثابة الطريق الفعّال لإشباع الحاجات الإنسانية المتعددة، وهي تمثل منظمات رسمية نشاطها الأساسي توفير الخدمات الاجتماعية للأفراد في المجتمع لتحقيق الرفاهية الاجتماعية، وتستهدف توفير خدمات مباشرة لمساعدة العملاء وتمكينهم للتعامل بفعالية مع الظروف الاجتماعية التي تؤثر على تحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع، كما أنها تقدم خدمات غير مباشرة، والتي تركز على إدارة الخدمات المباشرة أو على تغيير الظروف الاجتماعية

وتعددت الآراء حول تصنيف منظمات الرعاية الاجتماعية، فحدد "بلاو وسكوت" P.M.Blan & W.R.Scott أربعة أصناف من المنظمات وفقاً لمحك "المستفيد الرئيسي من المنظمة" والمتمثلة في "جمعيات المنفعة المتبادلة" والتي يُتوقع أن تخدم مصالح أعضائها، "منظمات العمل" وتعمل لصالح ملاكها، و"مؤسسات الخدمة" وهي منظمات بيروقراطية موجهة لخدمة مصالح العملاء، و"منظمات المصلحة العامة" وهي منظمات سيادية تسعى لمصلحة الوطن، كما صنفتها "مدحت محمد أبو النصر" حسب التبعية إلى "منظمات حكومية" والتي تنشئها الدولة، وتتولى مسؤولية تمويلها والإشراف عليها الجمعيات الأهلية، والتي يكونها الأهالي ويتولوا إدارتها وتمويلها ولشهارها، و"المنظمات المشتركة" وهي منظمات تجمع بين الجهود الحكومية والأهلية في الإدارة والتمويل، وقد صنف "بيرلمان وجورين" Perlman & Gorin المنظمات التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي إلى ثلاثة أنواع، والمتمثلة في "الجمعيات التطوعية" و"مؤسسات الخدمة" و"منظمات التخطيط".

وتعمل وزارة التضامن الاجتماعي كأحدي منظمات التخطيط على تغيير فلسفتها في التعامل مع الفئات الأولى بالرعاية، فلا يقتصر دورها على ضرورة خروج الفئات الأولى بالرعاية من العوز الاجتماعي فقط، ولكن شددت السياسة على ضرورة تحويل الأسر الأولى بالرعاية من أسر متلقية للمساعدات إلى أسر منتجة تعول نفسها وتوفر فرص عمل للآخرين، وذلك للتخفيف من حدة الفقر متعدد الأبعاد، ومن خلال توفير فرص العمل والمشروعات متناهية الصغر ومعارض الأسر المنتجة، فتعمل الوزارة على تبني سياسات جديدة لتتواكب مع طبيعة المرحلة التنموية التي تشهدها البلاد، وذلك لتوفير الرعاية المتكاملة للمواطنين، وتطوير خدماتها لتتناسب مع احتياجات أفراد المجتمع، فقامت الوزارة بتحويلات كبيرة خلال (٩) سنوات الأخيرة من عام ٢٠١٤ - ٢٠٢٣.

كما تهدف وزارة التضامن الاجتماعي إلى تحقيق التنمية والرعاية الاجتماعية، والعمل على تدعيم وتماسك المجتمع المصري في ضوء السياسة العامة للدولة، فتقوم الوزارة بالتخطيط والمتابعة من خلال مديريات التضامن الاجتماعي وإداراتها ووحداتها الاجتماعية بالمحافظات، والهيئات الأهلية والمؤسسات الخاصة وفقا للقوانين واللوائح المتعلقة بها.

ووفقا لما حدده "بيرلمان وجورين" **Perlman & Gorin** أن الممارسة في منظمات التخطيط تتطلب قيام الأخصائي الاجتماعي بأربع وظائف أساسية والمتمثلة في دراسة الاحتياجات وتحديد المشكلات، وتحديد الأهداف والسياسات، والرقابة والتغذية العكسية، واستخدام التكنولوجيا الحديثة، وبالرجوع لمهام مديرية التضامن الاجتماعي باعتبارها أحدي منظمات التخطيط، أشار الواقع الميداني قيامها بوظيفة الرقابة والتوجيه على أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية والجمعيات الأهلية.

وباعتبار أن مديرية التضامن الاجتماعي هي أحدي منظمات التخطيط، فيقوم الأخصائي الاجتماعي بوظيفة الرقابة والتوجيه على أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية والجمعيات الأهلية، وذلك لتحسين مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، والكشف عن الأخطاء التي تواجههم لمنع حدوثها في المستقبل، وذلك من خلال إصدار الأوامر والتعليمات التي تحتوي على المهام التفصيلية للتأكد من تنفيذ العمل وفقا للقرارات الوزارية المعلنة مسبقا.

حيث تقوم عملية الرقابة بالإشراف والمتابعة من سلطة أعلى بهدف التأكد من كفاءة الأداء، وأن الموارد المتاحة تستخدم وفقا للخطة الموضوعية، وتتمثل الرقابة في المتابعة، وقياس الأداء، وتحديد المعايير الملائمة للقياس، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لمنع حدوث الأخطاء في المستقبل.

وتعتبر عملية التوجيه من الوظائف التي يقوم بها المدير في المنظمات، وتقوم على كافة الأنشطة التي صممت لتشجيع العاملين على العمل بكفاءة وفعالية، وتمثل مهمة مستمرة لصنع القرارات

وتسجيلها في أوامر وتعليمات، وتقوم عملية التوجيه بتوفير بيئة العمل الملائمة التي تمكن العاملين من إطلاق قدراتهم الإبداعية لما في صالح العمل، ويمارس التوجيه الفعال في ضوء فهم طبيعة السلوك البشري، فيتم التوجيه من خلال الاتصال بالعاملين وإرشادهم وترغيبهم في العمل لتحقيق الأهداف، فالتوجيه ليس تنفيذا للأعمال وإنما توجيه الآخرين في تنفيذهم للأعمال

ومما لا شك فيه أهمية قيام الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بوظيفتي الرقابة والتوجيه لما لهما من أثار إيجابية علي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي، ويستلزم ذلك تقييم دوري للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، حيث يُعدّ تقييم الأداء المهني أحد الركائز الرئيسية المؤثرة في مجال تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين

وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في تساؤل مؤداه: "تقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم" وذلك من خلال الوقوف علي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي كخططين، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الوقوف علي ما الدور الرقابي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟، ويمكن الإجابة علي هذا التساؤل من خلال عدة تساؤلات فرعية والمتمثلة في ما الهدف من ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لوظيفة الرقابة بمديرية التضامن الاجتماعي؟، ما خطوات الرقابة التي يتبعها الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟، ما الوسائل الرقابية التي يستخدمها الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟، ما الخصائص التي يتصف بها النظام الرقابي بمديرية التضامن الاجتماعي؟، والوقوف علي الدور التوجيهي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟ ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال عدة تساؤلات فرعية، والمتمثلة في ما الهدف من ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لوظيفة التوجيه بمديرية التضامن الاجتماعي؟، ما خطوات التوجيه التي يتبعها الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟، ما ركائز التوجيه التي يمارسها الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟

**ثانياً: أهداف الدراسة.**

**تنطلق الدراسة من هدف رئيسي:**

الوقوف على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي كخططين.

**وينطلق منه هدفين فرعيين وهما:**

١-تقييم الدور الرقابي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي.

٢-تقييم الدور التوجيهي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي.

### ثالثا: تساؤلات الدراسة.

تسعي الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الآتية:

التساؤل الأول: ما الدور الرقابي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟

ويتضمن عدة تساؤلات فرعية، وهي:

١- ما الهدف من ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لوظيفة الرقابة بمديرية التضامن الاجتماعي؟

٢- ما خطوات الرقابة التي يتبعها الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟

٣- ما الوسائل الرقابية التي يستخدمها الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟

٤- ما الخصائص التي يتصف بها النظام الرقابي بمديرية التضامن الاجتماعي؟

التساؤل الثاني: ما الدور التوجيهي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟

ويتضمن عدة تساؤلات فرعية، وهي:

١- ما الهدف من ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لوظيفة التوجيه بمديرية التضامن الاجتماعي؟

٢- ما خطوات التوجيه التي يتبعها الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟

٣- ما ركائز التوجيه التي يمارسها الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي؟

- ما المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي كمخططين؟

### رابعا: مفاهيم الدراسة:

استندت الباحثة في هذه الدراسة على مفهومين أساسيين هما:

١- مفهوم الرقابة بمديرية التضامن الاجتماعي.

٢- مفهوم التوجيه بمديرية التضامن الاجتماعي.

خامسا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات التقييمية، ومن ثم فالدراسة تستهدف " تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم".

٢- المنهج المستخدم :

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين عند قيامهم بوظيفة الرقابة والتوجيه، مستخدماً طريقة المسح الاجتماعي الشامل لجمع البيانات من خلال الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم ويبلغ عددهم (٤٨) مفردة.

١- أدوات الدراسة :

أ- أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة في جمع البيانات على أداة رئيسية وهي: استبيان " لتقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم".

ب- أدوات تحليل البيانات:

اعتمدت الباحثة في معالجة بيانات الدراسة على برنامج (SPSS) ، وقد استخدمت الباحثة مجموعة من المعالجات الإحصائية وهي

- التكرارات والنسب المئوية
- الانحراف المعياري
- المتوسط الحسابي.
- النسبة المئوية.
- معامل ثبات (ألفا- كرونباخ).
- القوة النسبية.

٤-مجالات الدراسة :

١- المجال المكاني:

تم تطبيق الاستمارة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم.

## ٢. المجال البشري:

الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم، وعددهم (٤٨) مفرده.

٣- المجال الزمني:

تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة من ديسمبر ٢٠٢٢: فبراير ٢٠٢٣.

## سادسا: نتائج الدراسة:

تعددت الأهداف التي يسعى الإخصائيين الاجتماعيين لتحقيقها عند قيامهم بوظيفة الرقابة علي أنشطة وبرامج المديرية وهي (التعرف علي المعوقات التي تواجه الإخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، السعي لمعرفة الظروف التي تعوق أداء الإخصائيين الاجتماعيين، متابعة الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين للتأكد من تقديم الخدمات للمواطنين دون تفرقة، التأكد من تنفيذ للإخصائيين الاجتماعيين لبرامج الرعاية الاجتماعية وفقا للقرارات الوزارية، مقارنة الأداء الفعلي للإخصائيين الاجتماعيين بالقرارات الوزارية المعلنة، توفير المعلومات للإخصائيين الاجتماعيين من خلال مناقشة القرارات الوزارية لتحسين ادائهم المهني، توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، التأكد من أن الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين يمارس وفقا للوائح المنظمة للعمل، التأكد من اتباع الإخصائيين الاجتماعيين للوائح المنظمة للعمل بالمديرية، مساعدة الإخصائيين الاجتماعيين على التكيف مع ضغوط العمل الطارئة).

تعددت الخطوات التي يمارسها الأخصائيين الاجتماعيين للرقابة على الأداء المهني وهي (قياس الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين، اتخاذ القرارات التصحيحية، قياس الأداء المهني).

تعددت الخصائص التي يتصف بها النظام الرقابي بمديرية التضامن الاجتماعي وهي ( الإشراف علي الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، التصرف بمرونة مع المعوقات التي تواجه الإخصائيين الاجتماعيين لتحسين أدائهم المهني، التكيف مع الظروف الطارئة عند تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، اتخاذ القرارات لتصحيح الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين، متابعة الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين في جميع مراحل تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، الموضوعية في الحكم علي الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين، توضيح الوسائل

المستخدمة لتقييم أداء الإخصائيين الاجتماعيين، مشاركة الإخصائيين الاجتماعيين في وضع معايير الرقابة على الأداء المهني).

تعددت الأهداف التي يسعى الإخصائيين الاجتماعيين لتحقيقها عند قيامهم بوظيفة وهي (التيسير علي الإخصائيين الاجتماعيين خطوات تنفيذ المهام وفق الخطة الموضوعية، توجيه أداء الإخصائيين الاجتماعيين لتنفيذ القرارات الوزارية المعلنة مسبقاً، توجيه الإخصائيين الاجتماعيين لتجنب حدوث مشكلات في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية مستقبلاً، الاشراف علي تنفيذ الإخصائيين الاجتماعيين للتعليمات بدقة، التعامل بإيجابية مع المشكلات الطارئة التي تواجه الإخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، الاشراف على تنظيم البرامج المتعلقة بتنفيذ الإخصائيين الاجتماعيين للمهام المطلوب، سد الفجوة بين الأداء الفعلي للإخصائيين الاجتماعيين والأداء المطلوب، توفير بيئة عمل صالحة لإطلاق قدرات الإخصائيين الاجتماعيين الإبداعية في تنفيذ المهام، حث الإخصائيين الاجتماعيين على تطوير أدائهم المهني).

تعددت الخطوات التي يتبناها الإخصائيين الاجتماعيين لتوجيه الأداء المهني وهي(تحديد الإخصائيين الاجتماعيين المشكلات التي تواجه أدائهم المهني مع المستفيدين، مشاركة الإخصائيين الاجتماعيين في تحديد الحلول المناسبة لتقديم خدمات أكثر فاعلية، التأكيد على الإخصائيين الاجتماعيين الالتزام بتنفيذ القرارات التي تم اتخاذها، متابعة تنفيذ الإخصائيين الاجتماعيين للقرارات لتحسين أداء المديرية، مكافأة الإخصائيين الاجتماعيين المتميزين في العمل مع المستفيدين، قياس نتائج تحسين الأداء المهني للإخصائيين الاجتماعيين في تقديم الخدمات للمستفيدين).

- أهم الركائز التي يستند لها الأخصائيون الاجتماعيون في الرقابة على الأداء المهني هي "الاتصال" ثم " رفع الروح المعنوية"، و "الاتصال"
- ترجع المعوقات التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين إلي معوقات إدارية وتنظيمية، ومعوقات مرتبطة ببرامج الرعاية الاجتماعية، ومعوقات راجعة للأخصائيين الاجتماعيين.