

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

إعداد

إسراء جمعه عبد التواب عبد الحفيظ

معيد بقسم التنمية والتخطيط

إشراف

أ.د/ نهلة عبد الرحيم عبد الرحمن

أستاذ بقسم التنمية والتخطيط

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

أ.د/ أحمد وفاء حسين زيتون

أستاذ بقسم التنمية والتخطيط

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة الفيوم

ملخص البحث:

صنف "بيرلمان وجورين" Perlman & Gorin " المنظمات التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي الي ثلاث أنواع والمتمثلة في الجمعيات التطوعية، مؤسسات الخدمة، منظمات التخطيط، ووفقا لما حدده فالممارسة في منظمات التخطيط تتطلب قيام الاخصائي الاجتماعي بأربع وظائف أساسية والمتمثلة في دراسة الاحتياجات وتحديد المشكلات، تحديد الأهداف والسياسات، الرقابة والتغذية العكسية، استخدام التكنولوجيا الحديثة، وبالرجوع لمهام مديرية التضامن الاجتماعي باعتبارها منظمة تخطيط وفقا للادبيات النظرية، اشار الواقع الميداني قيامها بوظيفة الرقابة والتوجيه، حيث انها تراقب اداء الجمعيات الاهلية والوحدات الاجتماعية وتقوم بالتوجيه والمتابعة، لذا استهدف البحث الوقوف على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين كمخططين فيما يتعلق بالدور الرقابي، وتدرج الدراسة تحت الدراسات التقييمية مستخدما الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم وعددهم (٤٨) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة ان الاهداف التي يسعى الاخصائيين الاجتماعيين لتحقيقها عند قيامهم بوظيفة الرقابة على أنشطة وبرامج المديرية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢,٦٩)، والمتوسط المرجح (١,٢٩,٤)، وقد جاءت القوة النسبية للمؤشر بمستوي عال فبلغت (٨٩,٩%).

الكلمات المفتاحية: الرقابة ، الأخصائيين الاجتماعيين ، التقييم

Abstract:

Perlman & Gorin classified the organizations in which the social worker works into three types, which are voluntary associations, service institutions, and planning organizations. Objectives and policies, control and feedback, the use of modern technology, and with reference to the tasks of the Directorate of Social Solidarity as a planning organization in accordance with theoretical literature, The field reality indicated that it performs the function of oversight and

guidance, as it monitors the performance of civil associations and social units and provides guidance and follow-up, so the research aimed to stand on the professional performance of social workers as planners with regard to the oversight role, and the study falls under evaluation studies using the comprehensive inventory of social workers working in the Directorate of Social Solidarity in Fayoum Their number is (48) single, The results of the study concluded that the goals that social workers seek to achieve when they carry out the function of monitoring the activities and programs of the Directorate, where the general arithmetic mean was (2.69), and the weighted average was (129.4), and the relative strength of the indicator came at a high level, reaching (89.9%).

Keywords: censorship, Evaluation, social workers

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعتبر منظمات الرعاية الاجتماعية بمثابة الطريق الفعال لإشباع الحاجات الإنسانية المتعددة، فتمثل منظمات رسمية نشاطها الأساسي توفير الخدمات الاجتماعية التي تساهم في الرفاهية الاجتماعية للعملاء، فتستهدف تمكين العملاء للتعامل بفعالية مع الظروف الاجتماعية، وتقديم المساعدة من خلال تقديم الخدمات المباشرة للعملاء. (حسنين، ٢٠٢١، ١٥)، فتعمل منظمات الرعاية الاجتماعية على تحقيق مجموعة من الأهداف والتمثلة في اهداف اجتماعية فتعمل على اشباع حاجات او مشكلات الوحدات التي تتعامل معها ومساعدتهم على اكتساب أساليب سلوكية وقيم أخلاقية تساهم في قيام تلك الوحدات بأدوارها، واهداف متعلقة بالعملاء والتمثلة في نوعين وهما خدمات رئيسية وخدمات تكميلية، واهداف المشاركين وترتبط بالتمكين مما يساهم في استمرار المنظمة داخل المجتمع، واهداف مرتبط بالمنظمة كنسق وتتضمن تحقيق التوازن والاستقرار. (سرحان، ٢٠٠٦، ٢٦، ٢٧)

وتعددت الآراء حول تصنيف منظمات الرعاية الاجتماعية، فحدد بلاو وسكوت " P.M.Blan & W.R.Scott اربع أصناف من المنظمات وفقا لمحك " المستفيد الرئيسي من المنظمة والتمثلة في جمعيات المنفعة المتبادلة، والتي يتوقع ان تخدم مصالح أعضائها، اهتمامات العمل وتعمل لصالح ملاكها، منظمات الخدمة وهي منظمات بيروقراطية موجهة لخدمة مصالح العملاء، منظمات المصلحة العامة وهي منظمات سيادية تسعى لخدمة الوطن (Scolt, Blan , ١٩٦٢, ٥٨:٤٢)، ويمكن تصنيفها حسب التبعية الي منظمات حكومية والتي تنشأها الدولة وتتولي مسؤولية تمويلها والاشراف عليها، الجمعيات الاهلية والتي يكونها الأهالي ويتولوا ادارتها وتمويلها وأشهارها، المنظمات المشتركة وهي منظمات تجمع بين الجهود الحكومية والأهلية في الإدارة والتمويل ، كما صنف "بيرلمان وجورين" Perlman & Gorin " المنظمات التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي الي ثلاث أنواع والتمثلة في الجمعيات التطوعية، مؤسسات الخدمة، منظمات التخطيط. (Gurin, 118,1972)

Perlman

وتعد منظمات التخطيط شبكة من المنظمات الرسمية التي تتمثل وظيفتها في تحديد كيفية تنظيم وتوزيع الموارد للتعامل مع المشكلات الاجتماعية، كما يحتوي كل سياق في داخله على اغراض وايدولوجيات وعوامل اخري تحدد الاساليب والانشطة التي يتم الاضطلاع بها، وتعمل علي التعاون والتنسيق بين المنظمات التطوعية ومؤسسات الخدمة (205) **1972, Gurin, Perlman** ، وتعمل علي التعاون والتنسيق بين المنظمات التطوعية ومؤسسات الخدمة (ابو النصر، ٢٠١٧، ٨٨)، كما تقوم بحشد وتنظيم الموارد في مواجهة المشكلات الاجتماعية، فتكون الوظيفة الرئيسية لمنظمة التخطيط هو تحسين فعالية نسق البرامج والخدمات، والتنسيق بين الوحدات المختلفة وتوزيع الموارد عليها، ومساعدتها على التجديد والابتكار لزيادة كفاءتها في مواجهة حاجات سكان المجتمع، فلا تقدم خدمات مباشرة للعملاء، ولكنها تخطط لمختلف الخدمات في المجتمع، فيقوم الممارس بالتخطيط والتنظيم حيث انه يسعى لإشباع حاجات المجتمع الخارجي. (زيتون، ١٨٧)

كما تعمل وزارة التضامن الاجتماعي علي تغيير فلسفها في التعامل مع الفئات الأولى بالرعاية، فلا تقتصر على ضرورة خروج الفئات الأولى بالرعاية من العوز الاجتماعي فقط، ولكن شددت السياسة على ضرورة تحويل الأسر الأولى بالرعاية من اسر متلقيه للمساعدات الي اسر منتجه تعول نفسها وتوفير فرص عمل للأخرين، وذلك للتخفيف من حدة الفقر متعدد الأبعاد، من خلال توفير فرص العمل والمشروعات متناهية الصغر ومعارض الأسر المنتجة، فتعمل الوزارة على تبني سياسات جديدة لتتواءم 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. (الهيئة العامة للاستعلامات بوابتك الي مصر، ٢٠٢٣)

وفي الفترة من (٢٠١٤ - ٢٠٢١) تم الانتهاء من تصميم هيكل تنظيمي وإعادة هيكلة الوزارة، كما تم تطوير وإحلال وأنشاء (٦٠٢) وحدة اجتماعية، وتطوير (١٨) إدارة اجتماعية، (٥) مديرات، كما تم استحداث معايير الجودة لكافة خدمات الوزارة، وتم ميكنة كافة المديرات و(٣٢٠) إدارة اجتماعية، (٣٠%) من الوحدات الاجتماعية، وتم إجراء الربط

الشبكي بين كافة الوزارات مع توفير الحصول علي الخدمات والمستندات من خلال إتاحة خدمات التسجيل الإلكتروني، وإتاحة الشكاوي عن طريق الموقع الإلكتروني، وتوفير (٣,٥) مليون خط لمستفيدي تكافل وكرامة لسهولة التواصل مع المستفيدين. (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠٢١، ١٧)

وهذا ما اكدت عليه دراسة عفت الزغبى (٢٠٢٠) التي استهدفت التعرف على اهم أنشطة وزارة التضامن الاجتماعي بجمهورية مصر العربية في دعم المشروعات متناهية الصغر كوسيلة للحد من الفقر في الفترة (٢٠١٢-٢٠١٨) وتوصلت الدراسة الي الاستفادة من التوجيهات الحديثة ليس فقط في نطاق البحث عن مصادر جديدة للتمويل وانما احداث تغير في منطق واليات الدعم مع استحداث عدد من البرامج والمبادرات الجديدة. (الزغبى، ٢٠٢٠، ٢١)

فتستهدف الوزارة العمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المالية والعينية، وذلك لدعم الفئات الأكثر احتياجا، والتأكد من عدالة التوزيع للمخصصات العامة، والعمل على تعزيز دور الأسرة المصرية، ورفع مستوي معيشة المواطنين، كما تعمل على تعزيز دور المجتمع المدني وتشجيع القطاع الأهلي للمشاركة في تحقيق التكافل الاجتماعي بالتعاون مع الجهات المعنية في الدولة. (الرسمية، ٢٠٠٥، ١١)

كما تهدف الي تحقيق التنمية والرعاية الاجتماعية، والعمل على تدعيم وتماسك المجتمع المصري في ضوء السياسة العامة للدولة، وتقوم الوزارة بمسئولياتها المرتبطة بالتخطيط والمتابعة، وتتم عملياتها التنفيذية من خلال مديريات التضامن الاجتماعي وإداراتها ووحداتها الاجتماعية بالمحافظات، والهيئات الأهلية والمؤسسات الخاصة وفقا للقوانين واللوائح المتعلقة بها. (الرسمية، ١٩٨٠، ٥٣٣)

وكذلك اهتمت الوزارة بتطوير كفاءة الجهاز الوظيفي المتعامل مع العملاء ،عن طريق عقد الدورات التدريبية وورش العمل لمواكبة التقدم وتزويدهم بالمهارات والمعارف ،وذلك لرفع كفاءه الأداء الحكومي عن طريق وضع برامج تدريبية لكل من الإدارة العليا، الإدارة المتوسطة ،الباحثين الاجتماعيين، حتي لا يقتصر دورهم علي تقديم مساعدات مالية فقط ،وانما الاهتمام

بالجانب التنموي والرعاية الكاملة للفئات المستهدفة ، كما اكدت علي أهمية دور الاخصائي الاجتماعي وما لديه من إمكانيات وخبرات تساعده علي أداء مهام وظيفته علي اكمل وجه ،حيث انه المسئول الأول عن التفاعل المباشر مع الفئات المستهدفة ليشمل الفئات الهشة والاولي بالرعاية ، كما يعد المسئول الرئيسي عن تأهيل وإعادة دمج هذه الفئات في المجتمع ، لذلك لا بد من توفير بيئة داعمة لعمل الاخصائي الاجتماع وضرورة تبني منهج تشاركي بين الجهات المعنية لضمان التنسيق وتوجيه الرؤي وتطوير معايير العمل الاجتماعي ونطاق الاشراف وضمان التعلم والتطوير المهني المستمر. (وزارة التضامن الاجتماعي، ٢٠٢١، ١٧)

حيث استهدفت دراسة هاشم محمد عبد العزيز (١٩٩٦) تقييم وسائل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية الريفية وتوصلت نتائجها الي ضرورة التنمية المحلية للأخصائيين العاملين بالوحدات الاجتماعية من خلال التأكيد على التعلم والتطوير المهني المستمر. (عبد العزيز، ١٩٩٦، ١٥)

كما اشارت اليه دراسة عايذة نبيه المكاوي (٢٠١٢) والتي استهدفت تقييم الوحدات الاجتماعية المتطورة، وذلك للوقوف على فعالية ما تحقق من اهداف المشروع الخاص بالوحدات الاجتماعية المتطورة، وذلك لان المجتمع المصري في حاجة الي النهوض بكافة مؤسساته لمسايرة التطورات والتقنيات العالمية والمحلية، ويكون الاخصائي الاجتماعي كفاء ولديه مهارات مختلفة للتعامل مع المستفيدين. (المكاوي، ٢٠٢١، ٣٥٤)

وتمثل مديرية التضامن الاجتماعي الوحدة المتكاملة الممثلة لأنشطة الوزارة، والمسئولة عن تنفيذ القوانين والخطط والبرامج والمشروعات الاجتماعية في نطاق السياسة التي تضعها الوزارة، وتتمثل مهام المديرية في توفير أوجه الرعاية للمواطنين بدائرتها، تعمل علي تحقيق التنمية الاجتماعية بالمجتمعات المحلية المتنوعة بالمحافظة، كما تقوم بتنفيذ مشروعات التنمية الاجتماعية، وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمواطنين في أماكن معيشتهم (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، ٢٠٢٣)، والإسهام في أعداد وتنمية القوي العاملة البشرية اللازمة للعمل الاجتماعي، كما تعمل علي حصر ودعم الجمعيات

الأهلية للإسهام في هذه المشروعات ومساندتها. (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، مهام مديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم، ٢٠٢٣)

كما تتولي مديريات التضامن الاجتماعي بالمحافظات المسؤوليات التنفيذية للوزارة، فتكون مسؤولة عن تنفيذ برامج الرعاية والتنمية الاجتماعية في نطاق المحافظة وفقا للقوانين والقرارات والتعليمات الصادرة، كما تخضع المديريات لنظم الرقابة والمتابعة الفنية لديوان عام الوزارة، ويتبع المديرية إدارات اجتماعية ووحدات اجتماعية على مستوى المدينة والقرى. (الرسمية، ١٩٨٠، ٥٣٦)

وتشمل المهام التنظيمية للتضامن الاجتماعي: برامج الضمان الاجتماعي، الاسر المنتجة، التأهيل، رعاية اسر المقاتلين والمهاجرين والتعويضات، شئون المرأة، الخدمات العامة، برنامج تكافل وكرامة، الأنشطة الاهلية (الجمعيات الاهلية)، التكوين المهني، الاسرة والطفولة.

وهذا ما أشارت إليه دراسة صلاح احمد هاشم (٢٠٠٠) التي استهدفت تقييم دور الوحدة الاجتماعية في تنمية المجتمع المحلي وذلك من خلال تقييم دور الوحدة الاجتماعية في تشجيع المشروعات الصغيرة، في مجال الاسرة والطفولة، في تشجيع المواطنين للمساهمة في تنمية مجتمعهم. (هاشم، ٢٠٠٠، ٨)

وأشارت دراسة سلوى رمضان عبد الحلیم (٢٠٠١) الى اسهام الوحدات الاجتماعية في الوفاء باحتياجات الإعاشة والاستفادة من الخدمات التحويلية، ومعرفة مدي سرعة حصول العملاء على الخدمات وسهولة الإجراءات، وتوصلت نتائج الدراسة الي ان الجانب الرعائي على تقديم الخدمات يستحوذ على طبيعة عمل الوحدات الاجتماعية على حساب الخدمات التنموية التي تقدم للمجتمع المحلي. (عبد الحلیم، ٢٠٠١، ١)

كما اشارت اليه دراسة طارق عيسى عبد الراضي (٢٠١٥) التي استهدفت فاعلية خدمات الضمان الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الحماية الاجتماعية، وأكدت تلك الدراسة على ان خدمات الضمان الاجتماعي أحد اليات تحقيق الحماية الاجتماعية للفئات الفقيرة والمهمشة

بالمجتمع، وان الحماية الاجتماعية حق أساسي من حقوق الانسان، كما انها تؤدي دورا هاما للحد من الفقر وتخفيفه وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية. (عبد الراضي، ٢٠١٥، ٥)

واكدت دراسة عبد الرحمن احمد حسان (٢٠١٨) التي استهدفت تحديد دور الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة سواء كانت هذه الحماية اقتصادية او تعليمية او صحية، وتحديد المعوقات التي تواجه تلك الوحدات في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة، وتوصلت الدراسة الي عدم وجود قاعدة بيانات حديثة متوفرة عن المستفيدين ، تعقد وتباطؤ الإجراءات الروتينية في شروط تقديم الخدمة ، عدم وجود كوادر فنية مدربة ، عدم وجود تنسيق بين المؤسسات التي تقدم خدمات الحماية الاجتماعية بالوحدات الاجتماعية. (حسان، ٢٠١٨، ٣٠)

ووفقا لما حدده "بيرلمان وجورين" Perlman & Gorin فالممارسة في منظمات التخطيط تتطلب قيام الاخصائي الاجتماعي بأربع وظائف أساسية والمتمثلة في دراسة الاحتياجات وتحديد المشكلات، تحديد الأهداف والسياسات، الرقابة والتغذية العكسية، استخدام التكنولوجيا الحديثة، وبالرجوع لمهام مديرية التضامن الاجتماعي باعتبارها منظمة تخطيط، اشار الواقع الميداني لقيامها بوظيفة الرقابة والتوجيه، حيث انها تراقب اداء الجمعيات الاهلية والوحدات الاجتماعية.

فيمارس الاخصائي الاجتماعي دوره في مديرية التضامن الاجتماعي كمؤسسة أولية من مؤسسات الخدمة الاجتماعية، فالأخصائي الاجتماعي هو المهني المسئول عن ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة، والاداة التي من خلالها تحقيق اهدافها، عن طريق الالتزام بفلسفتها ومبادئها واساليبها العلمية، ويتطلب العمل في المؤسسات الاجتماعية المعارف والمهارات والقيم والاتجاهات التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية وتؤكد عليها الممارسة المهنية اللازمة لتحقيق كفاءة الاخصائي الاجتماعي، كما تلعب شخصية الأخصائي الاجتماعي دوراً هاماً في أدائه لعمله المهني لأن الخدمة الاجتماعية لازالت تتسم بالطابع الفني (المهاري) الذي يعتمد في أدائه علي شخصية الاخصائي نفسه. (عبد الرازق، ٢٠٠٤، ٢٦٨)

ويتمثل دور الاخصائي الاجتماعي كمخطط في وضع صورة كلية للاهداف التي يسعى لتحقيقها مع الربط بين الاهداف الكلية والجزئية، وتحديد الاولويات في ضوء الاحتياجات والموارد المتاحة، والتوافق بين وجهات النظر المختلفة للمشاركين في عملية وضع الخطة، ودراسة القوي المؤثرة في اتخاذ القرارات، التنبؤ بالمشكلات التي قد تواجه الخطة ودراستها ووضع حلول لها (احمد، عصام فتحي زيد، ٢٠٢٠، ٢٦٨)، تحديد البرامج والانشطة التي تحقق الاهداف مما يتطلب جمع المعلومات وتحليلها ووضع الخطط وبرامج ومهارات لتقدير الاحتياجات. (حبيب، حنا، ٢٠١١، ٢٠٦)

وباعتبار ان مديرية التضامن الاجتماعي كمظمة تخطيط، فيقوم الاخصائي الاجتماعي بوظيفة الرقابة والتوجيه علي اداء الوحدات الاجتماعية والجمعيات، وذلك لتحسين مستوى الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين، والكشف عن الاخطاء التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين لمنع حدوثها في المستقبل من خلال اصدار الاوامر والتعليمات التي تحتوي علي المهام التفصيلية للتأكد من تنفيذ العمل وفق القرارات الوزارية المعلنة مسبقا. حيث تقوم عملية الرقابة علي الاشراف والمتابعة من سلطة اعلي بهدف التأكد من كفاءة الأداء، وان الموارد المتاحة تستخدم وفقا للخطط الموضوعة، وتشمل الرقابة على عدة تعبيرات والمتمثلة في الاشراف، المتابعة، قياس الأداء، تحديد المعايير الملائمة للقياس، اتخاذ الاجراء الملائم. (العتيبي، ٢٠٢٢، ٢٩٢)

فتساهم الرقابة في المنظمات علي تحسين مستوى الاداء، واكتساب الشرعية والفعالية، والتأكد من أن العمليات الفنية تتم وفق الأصول العلمية والعملية المتفقة عليها، مع الأخذ في الاعتبار التطوير في الأداء، التأكد من أن كافة العاملين يقوموا بواجباتهم ومسئولياتهم وفقا للأهداف الموضوعة. (علي، ١٩٩٨، ٣٣١)

وهذا ما اكدت عليه نتائج دراسة ناجوري جليلة (٢٠١٥) الي ان الرقابة لها دور في زيادة الفعالية، وتحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين. (جليلة، ٢٠١٥، ١١٦)

وتتميز الرقابة الجيدة بعدة خصائص والمتمثلة في أنها تعمل على سرعة اكتشاف الأخطاء ومعرفة أسبابها لمنع حدوثها في المستقبل، فلا بد أن تتسم الرقابة بالمرونة بحيث

تكون المعايير قابلة للتعديل عند تغيير ظروف التنفيذ بشكل لم يكن متوقعا عند التخطيط، كما تساهم الرقابة في توقع حدوث الأخطاء فتعمل على اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتجنب حدوثها، التأكد من أن العمليات الفنية تؤدي وفقا للأصول والإجراءات المتفق عليها. (العلاق، ٢٠١٩، ٢٤٥)

وتقوم الرقابة على عدة مراحل والمتمثلة في وضع المعيار أو الهدف المستهدف من عملية الرقابة، قياس الأداء الفعلي من خلال الملاحظة والتي تعد من ابسط الطرق وأكثرها شيوعا لقياس أداء العاملين، أو من خلال التقارير الرقابية المكتوبة والرسمية، التعرف على الانحرافات واتخاذ الأجراء التصحيحي وتمثل هذه المرحلة في الكشف عن الانحرافات ومعالجتها والتعرف على الجوانب الإيجابية وتدعيمها. (الزغبى، ٢٠١٩، ٣١٣)

فاستهدفت دراسة محمد إبراهيم أبو هوجه (٢٠١٢) تحديد وعي الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بالتخطيط الاجتماعي وادائهم لأدوارهم التخطيطية ، وتوصلت النتائج الي ان اهم مؤشرات الأداء المهني لأدوار الاخصائيين الاجتماعيين التخطيطية تتمثل في : المساعدة في تحديد الوسائل المتاحة او التي يمكن اتاحتها لتنفيذ الخطة ، دراسة النواحي الإدارية المتعلقة بتنفيذ الخطة ومعوقات تنفيذها ، التنسيق بين الوحدات الاجتماعية المسؤولة عن تنفيذ الخطة ، دراسة تكلفة تنفيذ الخطة والعائد المتوقع منها، توجيه العملاء الي مصادر الحصول علي الخدمة المطلوبة ، المدافعة عن حقوق ومصالح العملاء. (ابو هوجه، ٢٠١٢، ٨٠)

واكدت دراسة احمد صادق رشوان (٢٠١٨) ان المشكلات التي تواجه الجهاز الوظيفي القائم على اختصاصات الوحدة ، وكان من أهمها قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين وضعف طاقاتهم الابتكارية في العمل نظرا لضعف خبراتهم وقلة تدريبهم ، وان الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في الوحدات الاجتماعية لن يستطيعوا ممارسة دورهم ، لذلك يحتاجوا الي تنظيم أساليب ممارستهم المهنية في تنفيذ المهام التنظيمية للوحدة، كما انه في حاجة الي الاستعانة بنماذج ونظريات توضح له أساليب العمل في المواقف المجتمعية المختلفة ، لذلك توصلت الدراسة الي ان العاملين في الوحدات الاجتماعية في حاجة الي دورات تدريبية

تتضمن اهم المعارف والخبرات من خلال الاستعانة بالاكاديميين والممارسين ذات الخبرة الطويلة. (رشوان، ٢٠١٨، ٦٨)

وتوصلت نتائج دراسة **التهامي البكري احمد (٢٠١٩)** ان مستوى كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي بمحافظة اسوان مرتفعة وذلك وفقا للمؤشرات التالية: العمل الفريقي- استخدام المهارات المهنية - الاستثمار الأمثل للموارد والامكانيات المتاحة، التعاون بين انساق العمل. (احمد، ٢٠١٩، ٣)

كما هدفت دراسة **نمر ذكي شلبي عبد الله (٢٠٢٠)** الي التعرف على مستوى العلاقة بين اشباع احتياجات الاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي وتحسين أدائهم المهني، وتوصلت نتائج الدراسة ان درجة اشباع احتياجات الاخصائيين الاجتماعيين متوسطة، مما يدل على ضرورة وضع الخطط التي تراعي هذه الاحتياجات كمتطلب أساسي لتحقيق الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين. (عبدالله، ٢٠٢٠، ٥٣٥)

وتمثل التغذية العكسية أداة رقابية على عمل المنظمات، من خلال التعرف على مدي تحقيق الأهداف المحددة، والمتمثلة في توفير المعلومات لصانعي القرار، كما يساعد على تشخيص أداء المنظمة عن طريق مقارنة مخرجاته بمدخلاته، ومعرفة مدي الانحراف والعمل على تعديله (عباس، ٢٠١٤، ٣٥)، فتساهم التغذية العكسية في زيادة قدرة المنظمات على التعايش مع جميع العاملين بالمنظمة وملاحظة سير العمليات من مدخلات الي المخرجات، فتفيد في رصد تلك العمليات من حيث الكفاءات البشرية والفنية، ومن خلالها يمكن معرفة جوانب القصور ومعالجتها، ويستعين بمجموعة من الوسائل. (علي، ٢٠١٩، ٨٢)

فاستهدفت دراسة **نهلة عبد الرحيم عبد الرحمن (٢٠١٥)** الوقوف على أهمية التغذية العكسية في تطوير أداء الاخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية، وتوصلت نتائج الدراسة ان أغراض التغذية العكسية المرتبطة بتطوير أداء الاخصائيين الاجتماعيين لا يلقي اهتماما كافيا منهم، مما يستدعي التركيز عليها ومساعدتهم على استخدامها لتطوير أدائهم المهني مع العملاء. (عبد الرحمن، ٢٠١٥، ٣٨٨ : ٤٢٦)

وبالتالي يعد تقييم الأداء المهني أحد الركائز الرئيسية المؤثرة في مجال تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وهذا ما اكدت عليه دراسة نبيل صادق (١٩٩٨) الي ضرورة وجود برامج مستمرة للممارسة المهنية تساهم في اعداد الاخصائي الاجتماعي واوصت الدراسة بضرورة تقييم الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بصفة مستمرة. (صادق، ١٩٩٨، ٢٠٠)

كما اشارت دراسة مني محمد بن عثمان (٢٠١٦) الي ضرورة متابعة الاخصائيين الاجتماعيين بصفة دورية ومنتظمة للوقوف على أوجه القصور والضعف في أداء الاخصائي، وكذلك عمل برنامج زمني ليقوم به الاخصائي ويتضمن ادواره ومهامه ومسئولياته في فترة معينه. (عثمان، ٢٠١٦، ٢٨٨)

وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في تساؤل مؤداه "تقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم" وذلك من خلال تقييم الدور الرقابي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي.

ثانيا: أهمية الدراسة:

١-مديرية التضامن الاجتماعي تعد أحد الأجهزة التي تعمل بها الخدمة الاجتماعية، واحد الانساق الرئيسية والهامة لوزارة التضامن الاجتماعي، وذلك لما تؤديه من مهام ومسئوليات لتحقيق الرعاية الاجتماعية لقطاعات مختلفة في المجتمع. الاخصائي الاجتماعي يعد اهم المقومات الرئيسية والفعالة لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية من خلال الرقابة والتوجيه على الاخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية والجمعيات الاهلية.

٣-يعد تقييم الأداء المهني أحد الركائز الرئيسية في تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، ومحاولة الوقوف على نقاط القوة والضعف لتحسينها.

ثالثا: اهداف الدراسة:

تنطلق الدراسة من هدف رئيسي:

الوقوف على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي كخططين.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال:

تقييم الدور الرقابي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي.

رابعا: تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة الي الإجابة على التساؤلات الآتية:

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

ويتضمن عدة تساؤلات فرعية، وهي:

١- ما الهدف من ممارسة الاخصائيين 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.

خامسا: مفاهيم الدراسة:

مفهوم الرقابة:

١-

وردت كلمة " رقابة" في العديد من معاجم اللغة العربية، فعرفت في لسان العرب أن الرقيب من أسماء الله تعالي، وتعني الحافظ الذي لا يغيب عنه شيء، ورقب الشيء بمعنى " حرسه"، وهو الذي يشرف على المراقبة ليحرسهم، والترقيب: الانتظار، وجاء الرقيب بمعنى المنتظر والحافظ وراقب الله أي خافه. (منظور، ١٩٧٠، ١٦٩٩)

فعرف " محمود محمد محمود " الرقابة بانها "مجموعة من الخطوات للوقوف على مدي مطابقة الأداء للأهداف الموضوعة، بغرض الوقوف على العوامل الإيجابية لتدعيمها، والعوامل السلبية والعمل على تلافئها". (محمود، ١٩٩٧، ٢١٩)

ويري " محمد سرور الحريري" بانها: " الوظيفة التي تقوم على المتابعة المستمرة والتفحص الدقيق للأعمال المنفذة، ولما يجب أن ينفذ على ارض الواقع مع التحقق من أنها تحقق أهداف المنظمة وفقا لما هو مخطط له". (احمد، ٢٠٠٧، ٢١٨)

كما يري "محمد الأمين بن الموريتاتي" بانها" بانها" نوع من المقابلة بين عنصرين هما: العمل المنفذ، والقواعد الموضوعة مسبقا، غايتها البحث عن مدي المطابقة بينهما". (الموريتاتي، ٢٠١٠، ١٨)

وأشار اليه " ضرار العتيبي" بانها" عملية منظمة يتأكد من خلالها المدراء مدي تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف باستخدام طرق فعالة وذات كفاءة عالية".، كما تعرف بانها" جهد منظم لتحديد مقاييس للأداء لتحقيق الأهداف المخططة". (العتيبي، ٢٠٢٢، ٢٩١)

تستطيع الدارسة تعريف الرقابة اجرائيا وفقا لهذه الدراسة فيما يلي:

١-عملية تستهدف متابعة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية.

٢-ذلك من خلال اتباع مجموعة من الخطوات لقياس الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، والمتمثلة في (تحديد معايير الأداء، قياس الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، اتخاذ الإجراءات التصحيحية).

٣-مستندة على مجموعة من الخصائص، وتستخدم مجموعة من الوسائل التي تساعده في تقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، والمتمثلة في (تلقي التقارير، متابعة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعي، الأشراف على الأخصائيين الاجتماعيين).

سادسا: الاجراءات المنهجية للدراسة:(١) نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة الي نمط الدراسات التقويمية، ومن ثم فالدراسة تستهدف (تقويم الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم) من خلال تقييم الدور الرقابي للاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم.

(٢) المنهجالمستخدم:

تعتمد الدراسة الحالية علي المنهج العلمي مستخدما المسح الاجتماعي الشامل كطريقة لجمع البيانات من خلال الحصر الشامل للاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم ويبلغ عددهم (٤٨) مفردة.

٣- ادوات جمع البيانات:

-اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة في جمع البيانات على اداة رئيسية وهي: استبيان لتقويم الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة الفيوم.

-اعتمدت الباحثة في معالجة بيانات الدراسة على برنامج (SPSS)، وقد استخدمت الباحثة مجموعة من المعالجات الاحصائية.

(٤) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني للدراسة: تم تطبيق الاستمارة على الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم.

(ب) المجال الزمني: تم اجراء الدراسة بشقيها النظري والميداني خلال الفترة من يناير ٢٠٢٢: مارس ٢٠٢٣.

(ج) المجال البشري للدراسة:

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

جدول رقم (١)

خصائص عينة الدراسة للاخصائيين الاجتماعيين:

يشير الجدول التالي الي خصائص عينة الدراسة من حيث النوع، السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، عدد سنوات الخبرة. وصف عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم.

ن=٤٨

النوع	عدد	النسبة المئوية
ذكر	١٦	%٣٣,٣
أنثى	٣٢	%٦٦,٧
السن	عدد	النسبة المئوية
اقل من ٣٠ سنة.	صفر	%٠
من ٣٠: اقل من ٤٠ سنة	٧	%١٤,٦
من ٤٠: الي اقل من ٥٠ سنة.	١٧	%٣٥,٤
٥٠ سنة فأكثر.	٢٤	%٥٠
الحالة الاجتماعية	عدد	النسبة المئوية
أعزب	صفر	%٠
متزوج	٤٥	%٩٣,٨
أرمل	١	%٢,١
مطلق	٢	%٤,٢
المؤهل الدراسي	عدد	النسبة المئوية

٢٥%	١٢	دبلوم خدمة اجتماعية.
٥٨,٣%	٢٨	بكالوريوس خدمة اجتماعية
٤,٢%	٢	ليسانس أداب قسم اجتماع
٦,٣%	٣	الدراسات العليا.
٦,٣%	٣	اخرى تذكر
النسبة المئوية	عدد	عدد سنوات الخبرة
٠%	صفر	اقل من خمس سنوات.
٦,٣%	٣	من خمس سنوات: الي اقل من عشر سنوات.
٢٩,٢%	١٤	من عشر سنوات: الي اقل من خمسة عشر سنة.
٦٤,٦%	٣١	خمس عشر فأكثر

يوضح الجدول السابق خصائص عينة الدراسة وفقا لما يلي:

- النوع: تبين ان اعلي نسبة كانت للاناث والتي بلغت (٦٦,٧%)، اما نسبة الذكور بلغت (٣٣,٣%).
- السن: بلغت نسبة المبحوثين في الفئة العمرية من ٥٠ سنة فأكثر (٥٠%)، ثم الفئة العمرية من ٤٠: الي اقل من ٥٠ سنة (٣٥,٤%)، ثم الفئة العمرية من ٣٠: اقل من ٤٠ سنة (١٤,٦%).
- الحالة الاجتماعية: (٩٣,٨%) من عينة الدراسة متزوجون، تليها (٤,٢%) من عينة الدراسة مطلقون، ثم (٢,١%) ارامل.
- المؤهل الدراسي: (٥٨,٣%) من الاخصائيين الاجتماعيين حاصلين على بكالوريوس خدمة اجتماعية، ويليها الحاصلين علي دبلوم خدمة اجتماعية (٢٥%)، ثم (٦,٣%) الحاصلين علي الدراسات العليا، وحصل علي نفس النسبة المؤهلات الاخرى حيث تبين للباحثة ان هناك مؤهلات اخرى للعاملين كاخصائيين اجتماعيين بالمديرية، ومن

- هذه المؤهلات بكالوريوس تجارة ، بكالوريوس زراعة، ولكن المسمي الوظيفي اخصائي اجتماعي، ويليه الحاصلين علي ليسانس أداب قسم اجتماع (٤,٢%).
- عدد سنوات الخبرة: جاءت الفئة من خمسة عشر فأكثر اعلي نسبة (٦٤,٦%)، يليها من عشر سنوات: الي اقل من خمسة عشر سنة (٢٩,٢%)، وجاءت في المرتبة الاخيرة من خمس سنوات: الي اقل من عشر سنوات بنسبة (٦,٣%)، وتشير تلك النتيجة الي تمتع الاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بخبرة مهنية كافية، مما ينعكس علي ادائهم المهني في اداء وظيفة الرقابة .

نتائج الدراسة وتفسيرها:

جدول رقم (٢)

النتائج المرتبطة بالاهداف التي يسعى الاخصائيين الاجتماعيين لتحقيقها عند قيامهم بوظيفة الرقابة على أنشطة وبرامج المديرية:

الاهداف التي يسعى الاخصائيين الاجتماعيين لتحقيقها عند قيامهم بوظيفة الرقابة على أنشطة وبرامج المديرية.

الترتيب	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		الي حد ما		نعم		العبارة
				%	عدد	%	عدد	%	عدد	
٥	%٩١	٤٣,٧	١٣١	%٠	صفر	%٢٧,١	١٣	%٧٣	٣٥	علي للأخصائيين الاجتماعيين بالقرارات الوزارية المعلنة
١	%٩٥,١	٤٥,٧	١٣٧	%٠	صفر	%١٤,٦	٧	٨٥,٤ %	٤١	عوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية
٤	%٩٢,٤	٤٤,٣	١٣٣	%٠	صفر	٢٢,٩٢ %	١١	٧٧,١ %	٣٧	أخصائيين الاجتماعيين لبرامج الرعاية الاجتماعية وفقا للقرارات الوزارية.

٢	%٩٣,٨	٤٥	١٣٥	%٠	صفر	%١٨,٨	٩	٨١, %٣	٣٩	معرفة الظروف التي تعوق أداء خصائيين الاجتماعيين.
٨	%٨٥,٤	٤١	١٢٣	%٠	صفر	%٤٣,٨	٢١	٥٦, %٣	٢٧	مع الأخصائيين الاجتماعيين للوائح منظمة للعمل بالمديرية
٣	%٩٣,١	٤٤,٧	١٣٤	%٠	صفر	%٢٠,٨	١٠	٧٩, %٢	٣٨	المهني للأخصائيين الاجتماعيين يتم الخدمات للمواطنين دون تفرقة
٦	%٨٨,٢	٤٢,٣	١٢٧	%٠	صفر	%٣٥,٤	١٧	٦٤, %٦	٣١	مات للأخصائيين الاجتماعيين من القرارات الوزارية لتحسين ادائهم المهني
٨ م	%٨٥,٤	٤١	١٢٣	%٠	صفر	%٤٣,٨	٢١	٥٦, %٣	٢٧	سائيين الاجتماعيين على التكيف مع ضغوط العمل الطارئة
٧	%٨٦,١	٤١,٣	١٢٤	%٠	صفر	%٤١,٧	٢٠	٥٨, %٣	٢٨	أن الأداء المهني للأخصائيين يمارس وفقا للوائح المنظمة للعمل

م٦	%٨٨,٢	٤٢,٣	١٢٧	%٠	صفر	%٣٥,٤	١٧	٦٤, %٦	٣١	توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ متمعلقة بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية
			١٢٩٤		صفر		١٤٦		٣٣ ٤	المجموع
المتوسط الحسابي العام (٢,٦٩)، والمتوسط المرجح (١٢٩,٤)، القوة النسبية للمؤشر (٨٩,٩%).										

تشير بيانات الجدول السابق (٢) الي اراء الاخصائيين الاجتماعيين حول (الاهداف التي يسعى الاخصائيين الاجتماعيين لتحقيقها عند قيامهم بوظيفة الرقابة على أنشطة وبرامج المديرية)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢,٦٩)، والمتوسط المرجح (١,٢٩,٤)، وقد جاءت القوة النسبية للمؤشر بمستوي عال فبلغت (٨٩,٩%)، وتشير تلك النتيجة الي ان الاخصائيين الاجتماعيين يعملوا على تحقيق اهداف الرقابة بمديرية التضامن الاجتماعي لما له من تاثير قوي على متابعة الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين.

وجاءت الاهداف التي يسعى الاخصائيين الاجتماعيين لتحقيقها عند قيامهم بوظيفة الرقابة علي أنشطة وبرامج المديرية وفقا للترتيب التالي: "تعرف علي المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية" في الترتيب الاول بقوة نسبية عالية جدا (٩٥,١%)، ثم "أسعى لمعرفة الظروف التي تعوق أداء الأخصائيين الاجتماعيين" في الترتيب الثاني بقوة نسبية عالية (٩٣,٨%)، ثم "أتابع الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين للتأكد من تقديم الخدمات للمواطنين دون تفرقة" في الترتيب الثالث بقوة عالية (٩٣,١%)، ثم "أتأكد من تنفيذ الأخصائيين الاجتماعيين لبرامج الرعاية الاجتماعية وفقا للقرارات الوزارية" في الترتيب الرابع بقوة عالية (٩٢,٤%)، ثم "أقارن الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين بالقرارات الوزارية المعلنة" في الترتيب الخامس بقوة عالية (٩١%)، ثم "أوفر المعلومات للاخصائيين الاجتماعيين من خلال مناقشة القرارات الوزارية لتحسين ادائهم المهني" في الترتيب السادس بقوة عالية (٨٨,٢%)، ثم جاءت في نفس الترتيب "اساعد في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية"، ثم "أتأكد من أن الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين يمارس وفقا للوائح المنظمة للعمل"، ثم "أتأكد من اتباع

الأخصائيين الاجتماعيين للوائح المنظمة للعمل بالمديرية"، ثم جاءت في نفس الترتيب " أساعد الأخصائيين الاجتماعيين على التكيف مع ضغوط العمل الطارئة"، وذلك بقوة نسبية علي التوالي (٨٦,١%، ٨٥,٤%).

(ب) النتائج المرتبطة بالخطوات التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة على الاداء المهني:
 تلك الخطوات كما اوضحتها الدراسة في الاتي: (تحديد معايير الاداء، قياس الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين، اتخاذ
 الاجراءات التصحيحية).

جدول رقم (٣)

نتائج المرتبطة بتحديد معايير الاداء التي يستخدمها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة على الاداء المهني. ن=٤٨

الترتيب	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		الي حد ما		نعم		العبارة
				%	عدد	%	عدد	%	عدد	
٤	%٨٨,٢	٤٢,٣	١٢٧	%٠	صد فر	%٣٥,٤	١٧	%٦٤,٦	٣١	برائية للأخصائيين الاجتماعيين الواجب وفقا للقرارات الوزارية المعلنة.
٦	%٨٣,٣	٤٠	١٢٠	%٠	صد فر	%٥٠	٢٤	%٥٠	٢٤	يبر لقياس الأداء المهني للاخصائيين اجتماعيين وفقا لجودة العمل.
١	%٩١,٧	٤٤	١٣٢	%٠	صد	%٢٥	١٢	%٧٥	٣٦	عمل المطلوب إنجازه من الأخصائيين

					فر					الاجتماعيين.
م٤	%٨٨,٢	٤٢,٣	١٢٧	%٤,٢	٢	%٢٧,١	١٣	%٦٨,٨	٣٣	بنية محددة لتنفيذ مهام الأخصائيين الاجتماعيين.
٣	%٨٩,٦	٤٣	١٢٩	%٠	ص فر	%٣١,٣	١٥	%٦٨,٨	٣٣	جبه الأخصائيين الاجتماعيين لتحسين ي عند تقديم الخدمات للمستفيدين.
٢	%٩١	٤٣,٧	١٣١	%٠	ص فر	%٢٧,١	١٣	%٧٢,٩	٣٥	التي يجب أن يراعيها الأخصائيين عند تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية.
٥	%٨٤,٧	٤٠,٧	١٢٢	%٠	ص فر	%٤٥,٨	٢٢	%٥٤,٢	٢٦	لمهنيي للأخصائيين الاجتماعيين عند ت الرعاية الاجتماعية للمستفيدين.
٧	%٨١	٣٨,٧	١١٦	%٠	ص فر	%٥٨,٣	٢٨	%٤١,٧	٢٠	قاييس لتحديد كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء.
			١٠٠٤		٢		١٤٤		٢٣٨	المجموع

المتوسط الحسابي العام (١٨,٨)، والمتوسط المرجح (١٢٥,٥)، القوة النسبية للمؤشر (٨٧,٢%)

تشير بيانات الجدول السابق (٣) الي اراء الاخصائيين الاجتماعيين حول (تحديد معايير الاداء التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (١٨,٨)، والمتوسط المرجح (١٢٥,٥)، وقد جاءت القوة النسبية للمؤشر بمستوي عال فبلغت (٨٧,٢%)، وتشير تلك النتيجة الي ان الاخصائيين الاجتماعيين يعملوا علي تحديد معايير الاداء التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة لما له من تاثير قوي علي تحسين الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين، وجاءت الخطوة الاولى " تحديد معايير الاداء التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني" وفقا للترتيب التالي: " أعدد نوعية العمل المطلوب إنجازه من الأخصائيين الاجتماعيين " في الترتيب الاول بقوة نسبية عالية جدا (٩١,٧%)، ثم " أعدد الواجبات التي يجب أن يراعيها الأخصائيين الاجتماعيين عند تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الثاني بقوة نسبية عالية (٩١%)، ثم " احرص علي توجيه الاخصائيين الاجتماعيين لتحسين ادائهم المهني عند تقديم الخدمات للمستفيدين " في الترتيب الثالث بقوة عالية (٨٩,٦%)، ثم " اعدد المهام الاجرائية للأخصائيين الاجتماعيين الواجب تنفيذها وفقا للقرارات الوزارية المعلنة " في الترتيب الرابع بقوة عالية (٨٨,٢%)، ثم جاءت في نفس الترتيب " اضع خطة زمنية محددة لتنفيذ مهام الاخصائيين الاجتماعيين " ثم " اتابع السلوك المهني للاخصائيين الاجتماعيين عند تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين " في الترتيب الخامس بقوة عالية (٨٤,٧%)، ثم " أراعي وضع معايير لقياس الأداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين وفقا لجودة العمل " في الترتيب السادس بقوة عالية (٨٣,٣%)، ثم " أراعي وضع مقاييس لتحديد كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء " في الترتيب السابع بقوة عالية (٨١%).

جدول رقم (٤)

المرتبطة بقياس الاداء المهني كخطوة من الخطوات التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني

الترتيب	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح ح	التكرار المرجح	لا		الي حد ما		نعم		العبارة
				%	عدد	%	عدد	%	عدد	
٢	%٨٩,٦	٤٣	١٢٩	٠ %	صفر	٣١,٣ %	١٥	٦٨,٨ %	٣٣	تتي واجهت الأخصائيين الاجتماعيين في ذلك برامج الرعاية الاجتماعية.
٣	%٨٨,٩	٤٢,٧	١٢٨	٠ %	صفر	٣٣,٣ %	١٦	٦٦,٧ %	٣٢	بسبب حدوث المعوقات التي تواجه الأداء الي للأخصائيين الاجتماعيين.
٤	%٨٨,٢	٤٢,٣	١٢٧	٠ %	صفر	٣٥,٤ %	١٧	٦٤,٦ %	٣١	طاق إشراف الأخصائيين الاجتماعيين وتأثيره على عملهم.
م٢	%٨٩,٦	٤٣	١٢٩	٠ %	صفر	٣١,٣ %	١٥	٦٨,٨ %	٣٣	علي للأخصائيين الاجتماعيين عند تنفيذ

				%	فر	%		%		رأى الرعاية الاجتماعية.
١	٩٠,٣%	٤٣,٣	١٣٠	٠%	صد	٢٩,٢%	١٤	٧٠,٨%	٣٤	مقارير المكتوبة لقياس الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين.
٦	٨٥,٤%	٤١	١٢٣	٠%	صد	٤٣,٨%	٢١	٥٦,٣%	٢٧	مقارير المكتوبة لقياس الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين وفق أساليب التقييم.
٥	٨٦,٨%	٤١,٧	١٢٥	٠%	صد	٣٩,٦%	١٩	٦٠,١%	٢٩	مقارير المكتوبة لقياس الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين عند متابعة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.
٣م	٨٨,٩%	٤٢,٧	١٢٨	٠%	صد	٣٣,٣%	١٦	٦٦,٧%	٣٢	مقارير المكتوبة لقياس الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين في نظام الاتصال الفعال بين الأخصائيين الاجتماعيين.
			١٠١٩		صد		١٣٣		٢٥١	المجموع
المتوسط الحسابي العام (٢,٦٦)، والمتوسط المرجح (١,٢٧,٤)، القوة النسبية للمؤشر (٨٨,٥%)										

تشير بيانات الجدول السابق (٤) الي اراء الاخصائيين الاجتماعيين حول (قياس الاداء المهني كخطوة من الخطوات التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢,٦٦)، والمتوسط المرجح (١,٢٧,٤)، وقد جاءت القوة النسبية للمؤشر بمستوي عال فبلغت (٨٨,٥%)، وتشير تلك النتيجة الي ان الاخصائيين الاجتماعيين يعملوا علي تحديد معايير الاداء التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة لما له من تاثير قوي علي متابعة الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين، وجاءت الخطوة الثانية " قياس الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين" وفقا للترتيب التالي: " استعين بالتقارير المكتوبة لقياس الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين " في الترتيب الاول بقوة نسبية عالية جدا (٩٠,٣%)، ثم " أحدد المعوقات التي واجهت الأخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الثاني بقوة نسبية عالية (٨٩,٦%)، ثم جاءت في نفس الترتيب أتابع الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين عند تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية"، ثم " اسعي لمعرفة أسباب حدوث المعوقات التي تواجه الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين" في الترتيب الثالث بقوة عالية (٨٨,٩%).

جدول رقم (٥)

النتائج المرتبطة باتخاذ الاجراءات التصحيحية كخطوة من الخطوات التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي

الاداء المهني.

الرقم	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		الي حد ما		نعم		العبارة
				%	عدد	%	عدد	%	عدد	
٢	%٩١,٧	٤٤	١٣٢	%٠	صفر	%٢٥	١٢	%٧٥	٣٦	صائين الاجتماعيين لممارسة الأداء الفعلي بكفاءة.
٥	%٨٨,٢	٤٢,٣	١٢٧	%٠	صفر	%٣٥,٤	١٧	%٦٤,٦	٣١	مواجهة معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.
١	%٩٤,٤	٤٥,٣	١٣٦	%٠	صفر	%١٦,٧	٨	%٨٣,٣	٤٠	الاجتماعيين في المعوقات التي واجهت تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية.
٢م	%٩١,٧	٤٤	١٣٢	%٠	صفر	%٢٥	١٢	%٧٥	٣٦	التي تواجه الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتجنب حدوثها في المستقبل.
٣	%٩١	٤٣,٧	١٣١	%٠	صفر	%٢٧,١	١٣	%٧٢,٩	٣٥	لرؤف البيئية التي أدت لحدوث معوقات في الأداء المهني

					فر					ثانيين الاجتماعيين عند التعامل مع المستفيدين.
٤	%٨٨,٩	٤٢,٧	١٢٨	%٠	صد فر	%٣٣,٣	١٦	%٦٦,٧	٣٢	هبة المسؤولة عن حدوث المشكلات في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية.
٨	%٨٠,٦	٣٨,٧	١١٦	%٠	صد فر	%٥٨,٣	٢٨	%٤١,٧	٢٠	يب المستخدمة في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية.
٧	%٨٢,٦	٣٩,٧	١١٩	%٠	صد فر	%٥٢,١	٢٥	%٤٧,٩	٢٣	ثانيين الاجتماعيين للتعامل مع المشكلات التي تواجههم في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.
٦	%٨٤,٧	٤٠,٧	١٢٢	%٠	صد فر	%٤٥,٨	٢٢	%٥٤,٢	٢٦	الاجرائية لتجنب حدوث مشكلات في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية مستقبلا.
			١١٤٣		صد فر		١٥٣		٢٧٩	المجموع
المتوسط الحسابي العام (٢,٦٥)، والمتوسط المرجح (١,٢٧)، القوة النسبية للمؤشر (%٨٨,٢).										

تشير بيانات الجدول السابق (٥) الي اراء الاخصائيين الاجتماعيين حول (اتخاذ الاجراءات التصحيحية كخطوة من الخطوات التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢,٦٥)، والمتوسط المرجح (١,٢٧)، وقد جاءت القوة النسبية للمؤشر بمستوي عال فبلغت (٨٨,٢%)، وتشير تلك النتيجة الي ان الاخصائيين الاجتماعيين يعملوا علي اتخاذ الاجراءات التصحيحية لما له من تاثير قوي علي تجنب حدوث تلك المعوقات مستقبلا.

وجاءت الخطوة الثالثة" اتخاذ الاجراءات التصحيحية التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني" وفقا للترتيب التالي: "أناقش الأخصائيين الاجتماعيين في المعوقات التي واجهت تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الاول بقوة نسبية عالية جدا (٩٤,٤%)، ثم " أشجع الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الأداء الفعلي بكفاءة " في الترتيب الثاني بقوة نسبية عالية (٩١,٧%)، ثم جاءت في نفس الترتيب" احل المعوقات التي تواجه الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتجنب حدوثها في المستقبل" ثم " اسعي لمعرفة الظروف البيئية التي أدت لحدوث معوقات في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين عند التعامل مع المستفيدين " في الترتيب الثالث بقوة عالية (٩١%) ثم " أسعي لمعرفة الجهة المسؤولة عن حدوث المشكلات في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الرابع بقوة عالية(٨٨,٩%)، ثم " أقدم مقترحات لمواجهة معوقات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين " في الترتيب الخامس بقوة عالية (٨٨,٢%)، ثم " اعدل المهام الاجرائية لتجنب حدوث مشكلات في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية مستقبلا " في الترتيب السادس بقوة عالية (٨٤,٧%)، ثم " أقوم بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع المشكلات التي تواجههم في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية "

في الترتيب السابع بقوة عالية (٨٢,٦%)، ثم " اعدل الأساليب المستخدمة في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الثامن بقوة عالية (٨٠,٦%).

جدول رقم (٦)

ج المرتبطة بالخصائص التي يتصف بها النظام الرقابي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي:

الخصائص التي يتصف بها النظام الرقابي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي:

الرقم	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	التكرار المرجح	لا		الي حد ما		نعم		العبرة
				%	عدد	%	عدد	%	عدد	
٣	%٨٨,٩	٤٢,٧	١٢٨	%٢,١	١	%٢٩,٢	١٤	%٦٨,٨	٣٣	قائي بالتكيف مع الظروف الطارئة عند برامج الرعاية الاجتماعية.
٢	%٩٣,١	٤٤,٧	١٣٤	%٢,١	١	%١٦,٧	٨	%٨١,٣	٣٩	مع المعوقات التي تواجه الأخصائيين عيين لتحسين أدائهم المهني.
٤	%٨٥,٤	٤١	١٢٣	%٠	صفر	%٤٣,٨	٢١	%٥٦,٣	٢٧	ني للأخصائيين الاجتماعيين في جميع يم خدمات الرعاية الاجتماعية.
٦	%٨٣,٣	٤٠	١٢٠	%٠	صفر	%٥٠	٢٤	%٥٠	٢٤	المستخدمة لتقييم أداء الأخصائيين

الاجتماعيين.										
م٦	%٨٣,٣	٤٠	١٢٠	%٨,٣	٤	%٣٣,٣	١٦	%٥٨,٣	٢٨	نائبين الاجتماعيين في وضع معايير نابعة على الأداء المهني.
١	%٩٤,٤	٤٥,٣	١٣٦	%٠	صفر	%١٦,٧	٨	%٨٣,٣	٤٠	أداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ذ برامج الرعاية الاجتماعية.
م٣	%٨٨,٩	٤٢,٧	١٢٨	%٢,١	١	%٢٩,٢	١٤	%٦٨,٨	٣٣	تصحيح الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.
٥	%٨٤,٠٢	٤٠,٣	١٢١	%٠	صفر	%٤٧,٩	٢٣	%٥٢,١	٢٥	الرقابي بالموضوعية في الحكم علي مهني للأخصائيين الاجتماعيين.
			١٠١٠		٧		١٢٨		٢٤٩	المجموع
المتوسط الحسابي العام (٢,٦٣)، والمتوسط المرجح (١٢٦,٣)، القوة النسبية للمؤشر (٨٧,%)،										

تشير بيانات الجدول السابق (٦) الي اراء الاخصائيين الاجتماعيين حول (الخصائص التي يتصف بها النظام الرقابي للاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢,٦٣)، والمتوسط المرجح (١,٢٦,٣)، وقد جاءت القوة النسبية للمؤشر بمستوي عال فبلغت (٨٧,٠%)، وتشير تلك النتيجة الي ان الاخصائيين الاجتماعيين لديهم معرفة بخصائص النظام الرقابي، لما له من تأثير قوي علي اتخاذ القرارات لتصحيح الاداء المهني، وجاءت (الخصائص التي يتصف بها النظام الرقابي) وفقا للترتيب التالي: " الاشراف علي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الاول بقوة نسبية عالية جدا (٩٤,٤%)،

ثم " التصرف بمرونة مع المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين لتحسين أدائهم المهني " في الترتيب الثاني بقوة نسبية عالية (٩٣,١%) ثم " يتصف النظام الرقابي بالتكيف مع الظروف الطارئة عند تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الثالث بقوة عالية (٨٨,٩%)، ثم جاءت في نفس الترتيب " اتخاذ القرارات لتصحيح الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين " ثم " متابعة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في جميع مراحل تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية " في الترتيب الرابع بقوة عالية (٨٥,٤%)، ثم " يتصف النظام الرقابي بالموضوعية في الحكم علي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين " في الترتيب الخامس بقوة عالية (٨٤,٠٢%) ثم " توضيح الوسائل المستخدمة لتقييم أداء الأخصائيين الاجتماعيين " في الترتيب السادس بقوة عالية (٨٣,٣%)، ثم جاءت في نفس الترتيب " مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في وضع معايير الرقابة على الأداء المهني.

جدول رقم (٧)

(د) النتائج المرتبطة بالوسائل التي يستخدمها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة على الأداء المهني.

م	العبارة	العدد	النسبة
١	تلقي التقارير.	٤٢	٣٢,١%
٢	متابعة الاداء المهني للاخصائي الاجتماعي.	٤٧	٣٥,٩%
٣	الاشراف على الاخصائيين الاجتماعيين.	٤٢	٣٢,١%
	المجموع	١٣١	

باستقراء الجدول السابق رقم (٧) والذي يوضح (الوسائل التي يستخدمها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة على الاداء المهني) تبين انه يوجد اتفاق بنسبة (٣٥,٩%) علي متابعة الاداء المهني للاخصائي الاجتماعي، ووجد اتفاق بنسبة (٣٢,١%) علي تلقي التقارير والاشراف علي الاخصائيين الاجتماعيين.

ثامنا: نتائج البحث:

توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

- تعددت الاهداف التي يسعى الاخصائيين الاجتماعيين لتحقيقها عند قيامهم بوظيفة الرقابة علي أنشطة وبرامج المديرية، ولكن نري اهم الاهداف من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين قد ترجع الي التعرف علي المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، السعي لمعرفة الظروف التي تعوق أداء الأخصائيين الاجتماعيين، متابعة الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين للتأكد من تقديم الخدمات للمواطنين دون تفرقة وهذا ما اكدت عليه دراسة مني محمد بن عثمان (٢٠١٦) الي ضرورة متابعة الاخصائيين الاجتماعيين بصفة دورية ومنظمة للوقوف على أوجه القصور والضعف في أداء الاخصائي، وكذلك عمل برنامج زمني ليقوم به الاخصائي ويتضمن ادواره ومهامه ومسئولياته في فترة معينه ، التأكد من تنفيذ الأخصائيين الاجتماعيين لبرامج الرعاية الاجتماعية وفقا للقرارات الوزارية، مقارنة الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين بالقرارات الوزارية المعلنة، توفير المعلومات للاخصائيين الاجتماعيين من خلال مناقشة القرارات الوزارية لتحسين ادائهم المهني، وهذا ما اكدت عليه نتائج دراسة ناجوري جليلة (٢٠١٥) الي ان الرقابة لها دور في زيادة الفعالية، وتحسين الكفاءة الإنتاجية للعاملين، التأكد من أن الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين يمارس وفقا للوائح المنظمة للعمل، التأكد من اتباع الأخصائيين الاجتماعيين للوائح المنظمة للعمل بالمديرية.

- تعددت الخطوات التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة على الاداء المهني، ولكن نري اهم الخطوات من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين قد ترجع الخطوة الاولى تحديد معايير الاداء التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني الي نوعية العمل المطلوب إنجازه من الأخصائيين الاجتماعيين، تحديد الواجبات التي يجب أن يراعيها الأخصائيين الاجتماعيين عند تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، الحرص علي توجيه الاخصائيين الاجتماعيين لتحسين ادائهم المهني عند تقديم الخدمات للمستفيدين، تحديد المهام الاجرائية للأخصائيين الاجتماعيين الواجب تنفيذها وفقا للقرارات الوزارية المعلنة ، وضع خطة زمنية محددة لتنفيذ مهام الاخصائيين الاجتماعيين وهذا ما اكدت عليه دراسة مني محمد بن عثمان (٢٠١٦) الي ضرورة عمل برنامج زمني ليقوم به الاخصائي ويتضمن ادواره ومهامه ومسئولياته في فترة معينه ، متابعة السلوك المهني للاخصائيين الاجتماعيين عند تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين، وهذا ما اشارت اليه دراسة سلوى رمضان عبد الحليم (٢٠٠١) والتي استهدفت معرفة مدي سرعة حصول العملاء على الخدمات وسهولة الإجراءات،، مراعاة

وضع معايير لقياس الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وفقا لجودة العمل، مراعاة وضع مقاييس لتحديد كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء.

- وقد ترجع الخطوة الثانية قياس الاداء المهني كخطوة من الخطوات التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني الي الاستعانة بالتقارير المكتوبة لقياس الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين، تحديد المعوقات التي واجهت الأخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، متابعة الأداء الفعلي للأخصائيين الاجتماعيين عند تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، وهذا ما اشارت دراسة مني محمد بن عثمان (٢٠١٦) الي ضرورة متابعة الاخصائيين الاجتماعيين بصفة دورية ومنظمة للوقوف على أوجه القصور والضعف في أداء الاخصائي ، وتوصلت نتائج دراسة التهامي البكري احمد (٢٠١٩) ان مستوي كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الاجتماعي مرتفعة وذلك وفقا للمؤشرات التالية: العمل الفريقي- استخدام المهارات المهنية - الاستثمار الأمثل للموارد والامكانيات المتاحة، التعاون بين انساق العمل،. السعي لمعرفة أسباب حدوث المعوقات التي تواجه الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، الاهتمام بتوسيع نظام الاتصال الفعال بين الأخصائيين الاجتماعيين، الاهتمام بتحديد نطاق إشراف الأخصائيين الاجتماعيين وتأثيره على عملهم، مراعاة عامل الخبرة عند متابعة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ، تقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وفق أساليب التقييم، وبالتالي يعد تقييم الأداء المهني أحد الركائز الرئيسية المؤثرة في مجال تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وهذا ما اكدت عليه دراسة نبيل صادق (١٩٩٨) الي ضرورة وجود برامج مستمرة للممارسة المهنية تساهم في اعداد الاخصائي الاجتماعي واوصت الدراسة بضرورة تقييم الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بصفة مستمرة.

- وقد ترجع الخطوة الثالثة اتخاذ الاجراءات التصحيحية كخطوة من الخطوات التي يمارسها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة علي الاداء المهني، الي مناقشة الأخصائيين الاجتماعيين في المعوقات التي واجهت تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية، تشجيع الأخصائيين الاجتماعيين لممارسة الأداء الفعلي بكفاءة، تحليل المعوقات التي تواجه الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتجنب حدوثها في المستقبل، السعي لمعرفة الظروف البيئية التي أدت لحدوث معوقات في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين عند التعامل مع المستفيدين.

- تعددت الخصائص التي يتصف بها النظام الرقابي للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي ولكن نري اهم الخصائص من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين قد ترجع الي الاشراف علي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في تنفيذ برامج الرعاية

الاجتماعية، التصرف بمرونة مع المعوقات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين لتحسين أدائهم المهني، التكيف مع الظروف الطارئة عند تنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية ، اتخاذ القرارات لتصحيح الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، متابعة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في جميع مراحل تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، الموضوعية في الحكم علي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، توضيح الوسائل المستخدمة لتقييم أداء الأخصائيين الاجتماعيين وهذا ما اكدت عليه دراسة محمد إبراهيم أبو هوجه (٢٠١٢) المساعدة في تحديد الوسائل المتاحة او التي يمكن اتاحتها لتنفيذ الخطة ، مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في وضع معايير الرقابة على الأداء المهني.

- تعددت الوسائل التي يستخدمها الاخصائيين الاجتماعيين للرقابة على الاداء المهني حيث استهدفت دراسة هاشم محمد عبد العزيز (١٩٩٦) تقويم وسائل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وتوصلت نتائجها الي ضرورة التنمية المحلية للأخصائيين العاملين من خلال التأكيد على التعلم والتطوير المهني المستمر، ونري اهم هذه الوسائل من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين قد تكون متابعة الاداء المهني للاخصائي الاجتماعي، وتلقي التقارير وقد تكون اكثر التقارير التي يعتمد عليها الاخصائيين الاجتماعيين في الرقابة علي الاداء المهني، والاشراف علي الاخصائيين الاجتماعيين.

قائمة المراجع:

١. ابو النصر، مدحت محمد: **الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي**، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٧.
٢. ابو هوجه، محمد إبراهيم: **الوعي التخطيطي للأخصائيين الاجتماعيين كمتغير لتحسين أدائهم لأدوارهم التخطيطية**، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس والعشرون للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية، مجلد ٥.
٣. احمد، التهامي البكري : **كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي**، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، عدد ١٦، ٢٠١٩.
٤. احمد، عصام فتحي زيد: **تقييم المشروعات التنموية والاجتماعية**، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٢٠.
٥. بن عثمان، مني محمد: **الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ودور الخدمة الاجتماعية في تجويده**، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ٢٠١٦، عدد ٥٥.
٦. جليله ، ناجوري: **الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدي العمال**، رسالة ماجستير منشورة، جامعه العربي بن مهدي ام البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، ٢٠١٥.
٧. جمهورية مصر العربية وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري "البوابة الإلكترونية لمحافظة الفيوم": **مهام مديرية التضامن الاجتماعي بالفيوم**، ٢٠٢٣، الجمعة، ٣ / ٢ / ٢٠٢٣، <http://www.fayoum.gov.eg/moderyat/social /more/default.aspx>
٨. جمهورية مصر العربية وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري "البوابة الإلكترونية لمحافظة القاهرة": **مهام مديرية التضامن الاجتماعي بالقاهرة**، ٢٠٢٣، الجمعة، ٣ / ٢ / ٢٠٢٣. <http://www.cairo.gov.eg/ar/Pages /Directorate Activity.aspx? ActCode=53>
٩. الحريري، محمد سرور: **الإدارة الدولية للشركات**، عمان، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، ٢٠١٦.
١٠. حسان، عبد الرحمن احمد محمد: **دور الوحدات الاجتماعية الحضرية في تحقيق الحماية الاجتماعية للأسر الفقيرة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١٨.

١١. حسنين، إبراهيم صبري احمد: التمكين المالي للمنظمات الاجتماعية، عمان، دار اليازوري العلمية، ٢٠٢١.
١٢. حبيب، جمال شحاته وحنا، مريم ابراهيم: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١١.
١٣. الرسمية، الجريدة ا: إعادة تنظيم وزارة الشؤون الاجتماعية، " أرشيف رقمي"، العدد ١٦، ١٩٨٠.
١٤. الرسمية، الجريدة: في شان اختصاصات وزارة الشؤون الاجتماعية وتنظيمها وترتيب مصالحها، " أرشيف رقمي"، العدد ١٦، ١٩٨٠.
١٥. رشوان، احمد صادق: متطلبات الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية للقيام بمهامها التنظيمية، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون: مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة، جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، مجلد ٧، ٢٠١٢.
١٦. الزغبى، عفت : دور وزارة التضامن الاجتماعي بجمهورية مصر العربية في دعم المشروعات متناهية الصغر " دراسة من الفترة ٢٠١٢-٢٠١٨، بحث منشور، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مجلد ٢١، عدد ٤، ٢٠٢٠.
١٧. زيتون، احمد وفاء حسين: تنظيم المجتمع "مفاهيم وقضايا وحالات"، الفيوم، دار المروة.
١٨. سرحان، نظيمة: الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٦.
١٩. شلابي، زهير بو جمعه: الصراع التنظيمي وإدارة المنظمة، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠١٩.
٢٠. صادق، نبيل: المتغيرات المؤثرة في ممارسة الاخصائي الاجتماعي لدوره المهني، بحث منشور: المؤتمر العلمي الثاني، جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٨.
٢١. عباس، حسين وليد حسين: نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، عمان، دار غيداء للنشر والتوزيع، ٢٠١٤.
٢٢. عبد الحلیم، سلوى رمضان : تقييم خدمات الضمان الاجتماعي دراسة مطبقة على مركز سنورس محافظة القیوم، المؤتمر العلمي السنوي الثاني عشر (الخدمة الاجتماعية ومنظمات المجتمع المدني)، جامعة القاهرة فرع الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠١.
٢٣. عبد الرازق، احمد حسين: الحاجات الاشرافية لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر، جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية، مجلد ٥، ٢٠٠٤.
٢٤. عبد الراضي، طارق عيسى: فاعلية خدمات الضمان الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الحماية الاجتماعية، رسالة دكتوراه، جامعة الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١٥.

٢٥. عبد الرحمن، نهلة عبد الرحيم: التغذية العكسية كألية لتطوير أداء الاخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلد ٢، عدد ٣٨، ٢٠١٥.
٢٦. عبد العزيز، هاشم محمد: تقويم وسائل التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات الاجتماعية الريفية بالفيوم، رسال ماجستير، جامعة الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية، ١٩٩٦.
٢٧. عبد القادر، أسماء سيد: فعالية برامج الدعم النقدي المشروط في تحسين نوعية حياة الفقراء، رسالة ماجستير، جامعة الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٢١.
٢٨. عبد الله، نمر ذكي شلبي: تقدير احتياجات الاخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الاجتماعي بالبحيرة كألية لتحسين أدائهم المهني، مجلد ٢، عدد ٤٩، ٢٠٢٠.
٢٩. العتيبي، ضرار : العملية الإدارية" مبادئ وأصول علم وفن"، عمان، دار اليازوري العلمية، ٢٠٢٢.
٣٠. العتيبي، ضرار : العملية الإدارية" مبادئ وأصول...علم وفن"، عمان، دار اليازوري العلمية، ٢٠٢٢.
٣١. العلاق، بشير: الإدارة الحديثة" نظريات ومفاهيم"، عمان، دار اليازوري العلمية، ٢٠١٩.
٣٢. علي، عطا الله : إدارة الجودة الشاملة" مفاهيم وتطبيقات"، عمان، دار اليازوري العلمية، ٢٠١٩.
٣٣. علي، ماهر أبو المعاطي : إدارة المؤسسات الاجتماعية، الفيوم، مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع، ١٩٩٨.
٣٤. علي، ماهر أبو المعاطي: إدارة المؤسسات الاجتماعية، الفيوم، مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع، ١٩٩٨.
٣٥. نزار عوني: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، عمان، دار دجلة ناشرون وموزعون، ٢٠١٥.
٣٦. محمود، محمود محمد: مدخل إدارة منظمات الرعاية الاجتماعية، الفيوم، دار المروة للطبع والنشر والتوزيع، ١٩٩٧.
٣٧. المغربي، محمد الفاتح محمود بشير: أصول الإدارة والتنظيم، عمان، دار الجنان للنشر والتوزيع، ٢٠١٦.
٣٨. المكاوي، عايدة نبيه: دراسة تقويمية للوحدات الاجتماعية المتطورة، رسالة ماجستير، جامعة حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠١٢.
٣٩. منظور، ابن: لسان العرب، بيروت، دار المعارف، ١٩٧٠.
٤٠. محمد الأمين بن الشيخ بن مزيد: الرقابة الإدارية في العهد الراشدي، بيروت، دار الكتب العلمية، ٢٠١٠.
٤١. نصير، نوال : إدارة الوقت لحياة أفضل، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ٢٠١٦.

٤٢. هاشم، صلاح احمد: دراسة تقييمية لدور الوحدة الاجتماعية الحضرية في تنمية المجتمع المحلي، رسالة ماجستير، جامعة الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية، ٢٠٠٠.
٤٣. الهيئة العامة للاستعلامات بوابتك الي مصر: وزارة التضامن الاجتماعي ٨ سنوات من الإنجازات، ٢٠٢٣، الثلاثاء ١٧/١/٢٠٢٣، [http://: www.sis.gov.eg](http://www.sis.gov.eg)
٤٤. وزارة التضامن الاجتماعي: تقرير عن "إنجازات وزارة التضامن الاجتماعي ٢٠١٤-٢٠٢١".

(43) Robert Perlman, Arnold Gurin: **Community Organization and Social Planning**, New York,1972.

(44) P.M.Blan , W.R.Scolt: **Formal Organizations: A Comparative Approach**, San Francisco : Chandler Publishing Co.,1962.

دور برامج جماعة أصدقاء بيت العائلة المصرية في تحقيق قيم المواطنة لدى
الطلاب

دراسة مطبقة على مدارس الحلقة الثانية من التعليم الأساسي بمدينة الفيوم
ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية

The role of the programs of the Friends of the Egyptian Family House in
achieving the values of citizenship among students

A study applied to schools of the second cycle of basic education in
Fayoum city Among the requirements for obtaining a master's degree in
social work

إعداد

لمياء رمضان سعد عيسى

إشراف

أ.م.د / شيماء حسين ربيع

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة

الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم

أ. د / أحلام عبد المؤمن محمد علي

أستاذ بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

ووكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة الفيوم