بحث بعنوان

" معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين"

إعداد الدكتور

أحمد هريدي أبو الحسن أحمد

دكتوراه الفلسفة في الخدمة الاجتماعية- مجالات الخدمة الاجتماعية

- جامعة حلوان- أخصائي اجتماعي أول(أ)- مكتب شيخ الازهر

المستخلص:

تعد مؤسسة الازهر الشريف هي منارة العلم في شتى بقاع الارض، بما تقدمه من خدمات مختلفة سواء كانت اجتماعية، او تعليمية، او اقتصادية، او علاجية.....الخ.

ويعتبر الطلاب الوافدين من ضمن اهتمامات الازهر الشريف، وهؤلاء الطلاب لهم احتياجاتهم ومشكلاتهم، ولابد من تلبية هذه الاحتياجات ومواجهة تلك المشكلات، وذلك عن طريق ما يقدم لهؤلاء الطلاب من خدمات الرعاية الاجتماعية التي تساعدهم في تلبية احتياجاتهم وحل مشكلاهم، سواء كانت هذه الخدمات اجتماعية، أو اقتصادية، أو تعليمية، أو صحية.....الخ، وهذا مما أدى إلى إلقاء الضوء على معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين، ومن هناء جاء دور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية كأحد الاتجاهات الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية لتحديد معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين سواء كانت هذه المعوقات ترجع الى نسق العميل (الطالب الوافد) أو نسق محدث التغيير (الاخصائي الاجتماعي)، نسق المؤسسة (الأزهر الشريف)، نسق المجتمع ، والتوصل إلى برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع تلك المعوقات على كافة انساق التعامل.

الكلمات المفتاحية: خدمات الرعاية الاجتماعية، الطلاب الوافدين، المعوقات

Abstract:

Al-Azhar Foundation stands as a beacon of knowledge, offering diverse services—be they social, educational, economic, or medical ...etc..

Among its priorities lie the welfare of incoming students who possess their own needs and challenges. Addressing these needs and tackling these challenges is essential, achieved through the provision of social care services aimed at assisting them in meeting their needs and resolving their issues, whether social, economic, educational, health-related, and more. This has shed light on the obstacles hindering the provision of social care services to incoming students. Consequently, the role of public practice in social work emerges as one of the modern approaches to identify these hindrances in providing social care services to incoming students, Whether these obstacles are due to the system of the client (the incoming student), the system of the initiator of change (the social worker), the system of the institution (Al-Azhar Al-Sharif), or the system of society, ultimately leading to the development of a proposed program from the perspective of public social work to address these obstacles across all facets of interaction.

Keywords: Social care services, Incoming students, obstacles.

أولًا: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعتبر الرعاية الاجتماعية قديمة منذ وجود الإنسان على سطح الأرض، وهي تعبر عن إنسانيته وحبه للخير، وكان القصد منها هو القيام بمحاولات مختلفة ومستمرة لسد احتياجات أفراد المجتمع ومواجهة المشكلات التي تواجهه، وينظر إلى الرعاية الاجتماعية على أنها جهود وبرامج وخدمات سواء كانت حكومية، أهلية أو إقليمية أو دولية بشتى أنواعها اجتماعية كانت أو اقتصادية أو صحية أو سياسية .... الخ، بهدف مساعدة جميع الأنساق سواء كان (فرد – زوجان – أسرة – جماعة – مجتمع محلى – مجتمع قومي – مجتمع إقليمي – مجتمع دولي) على إشباع حاجاتهم الأساسية والضرورية التي عجزوا عن إشباعها، والعمل على توفير الخدمات بالشكل الذي يساعد هذه الأنساق على الحياة ومواجهة مشكلاتهم.

ويعد الأزهر الشريف أحد المؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية وخاصة للطلاب الوافدين، وفى مقدمة هذه الخدمات تدبير أماكن إقامتهم وإعاشتهم ومن ثم يعتبر الأزهر واضع اللبنة الأولى للإسكان الطلابي في العالم؛ حيث استمر طوال العصور معهداً جليلاً لطلاب العلم من مصر ومن سائر أنحاء العالم الإسلامي فيجدون في رحابه كل أسباب الرعاية العلمية والاجتماعية. (جامعة الأزهر، 1993، 97)

فالطلاب الوافدين يعانوا من العديد من المشكلات سواء كانت اجتماعية او اقتصادية او تعليمية. الخ، وهذا ما أوضحته **دراسة (أماني محمد البدري،2021)** بأن الطلاب الوافدين يعانوا من مشكلات اجتماعية منها ضعف العلاقات الاجتماعية. (البدري، 2021)

وأكدت **دراسة (هند كمال إبراهيم،2020)** أن الطلاب الوافدين يواجهوا العديد من المشكلات وتضمنت المشكلات النفسية، والمشكلات المالية، والمشكلات الإدارية والقانونية، والمشكلات التعليمية والبحثية.(إبراهيم، هند كمال، 2020)

ويمثل الطلاب الوافدين مجتمع داخل المجتمع المصري؛ حيث بلغ عدد الطلاب الوافدين الدارسين بالأزهر الشريف من دول العالم (46019) طالباً وطالبة للعام الدراسي 2021 /2022؛ وهو ما يوضحه الجدول رقم (1). (الازهر الشريف، 2023)

جدول رقم (1)

إحصاء عددي بالطلاب الوافدين الدارسين بالأزهر الشريف من دول العالم للعام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢م حتى تاريخه.

م	الدولة	الدراسات الخاصة		المعاهد								كبار السن(بعوث)		الجامعة		الدراسات العليا		الإجمالي	المنح			على حسابه الخاص
				رياض الأطفال		الابتدائي		الاعدادي		الثانوي		قراءات							داخل المدينة	خارج المدينة	إجمالي المنح	
		بنين	بنات	بنين	بنات	بنين	بنات	بنين	بنات	بنين	بنات	بنين	بنات	بنين	بنات	بنين	بنات					
١	الوطن العربي	١٢٤	١٠٦	١٣٥	١٢١	١٤٤٧	١٢٤٩	٢٤٦٧	١٢٣٥	٤٩٢	٤٥١	١١	٥	٢	٣	١٥٥٣	٦٥٢	٦١٣	٢١٦	١٠٨٨٢	٥٦٧	١٠٠١	١٥٦٨	٩٣١٤
٢	إفريقيا	٦٧٤	٢٩٩	٨٤	٧٠	٤٤٩	٤٣٩	٢٩٧	١٦٢	٤٣٠	١٦١	٨	٠	١٦	٨	٢٠٤٤	٥٥٧	٧٦٣	٤٧	٦٥٠٨	١٠٠٨	١٢٧٥	٢٢٨٣	٤٢٢٥
٣	آسيا	٥٤١	١٩٢	٥٧	٤٧	٢٠٩	٢٠٧	٢٢٥	١١٧	٣٨٤	٢٣١	٣١٤	١٤٠	٣	٥	١١٥٦٠	٥٧٦٣	١١٧١	٢٥٩	٢١٤٢٥	١٨٦٥	٩٧٦	٢٨٤١	١٨٥٨٤
٤	أوروبا	١٤٠	٥٣	٢٢	٢٤	٣٥٨	٣٠٦	١٥٥	١٢٥	١١٣	٧٥	٦	٣	١٥	٤	٢٩٦	١٠١	٢٧	١٤	١٨٣٧	٩	١٣٩	١٤٨	١٦٨٩
٥	روسيا والكومنولث	١٧٥١	٢٥٤	٣٤	٢٦	٣٩٤	٣٠٥	٣٩١	١٤٠	٢٦١	١٣١	٥	٠	٩٧	٢٣	٥٣٠	١١٦	٧٠	١٧	٤٥٤٥	٣٤	٣٢٩	٣٦٣	٤١٨٢
٦	الأمريكتين وأستراليا	٨٣	٤٢	١٥	٨	٢٠٤	١٨٧	٦٨	٦٩	٤٠	٣٠	٢	٠	١	٢	٢٩	٢٥	١٢	٥	٨٢٢	٣	٢١	٢٤	٧٩٨
	الإجمالي العام	٣٣١٣	٩٤٦	٣٤٧	٢٩٦	٣٠٦١	٢٦٩٣	٣٦٠٣	١٨٤٨	١٧٢٠	١٠٧٩	٣٤٦	١٤٨	١٣٤	٤٥	١٦٠١٢	٧٢١٤	٢٦٥٦	٥٥٨	٤٦٠١٩	٣٤٨٦	٣٧٤١	٧٢٢٧	٣٨٧٩٢

حيث يشير الجدول رقم (1) إلى إجمالي عدد الطلاب الوافدين الدارسين بالأزهر الشريف من دول العالم للعام الدراسي 2021/ 2022، حيث يبلغ إجمالي عدد الطلاب الوافدين (46019) طالب وطالبة، منهم عدد (7227) طالب وطالبة على منحة الأزهر الشريف، وعدد (38792) طالب وطالبة على حسابه الخاص.

ويعد تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية من أهم الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها الأزهر الشريف لكافة فئات المجتمع عامة والطلاب الوافدين خاصة، سواء كانت خدمات اجتماعية، خدمات اقتصادية، خدمات صحية أو خدمات تعليمية أو خدمات نفسية وغيرها، وأكدت **دراسة (كابلان، 2001)** أن الخدمات المقدمة للطلبة الوافدين يجب أن تشكل القاعدة الأساسية التي ينطلق منها لكل نشاط أو عمل أو نظام تعليمي، ويجب أن يصبحوا أفراداً ذو فائدة اجتماعية أو قيمة اجتماعية.(Klapan,A ، 2001، ص25-27)

وفى ظل التغيرات التي طرأت على المجتمع الدولي عامة والمجتمع المصري خاصة من جائحة فيروس كورونا والحرب الروسية الأوكرانية أدت إلى وجود قصور ومعوقات في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين كأحد الفئات المعرضة للخطر، وقد أوضحت **دراسة (دراسة فيريك، واستون ،2009)** أن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطلبة كلما كانت تقدم وفق آلية واضحة ومحددة كلما أدى إلى وجود مستوى من الرضا لدى الطلاب، وأدى ذلك إلى التغلب على مشكلاتهم. (Frick T ، 2009، ص211-232)

وتلعب الخدمة الاجتماعية دورًا كبيرًا في مواجهة المشكلات والمعوقات، وقد أوضحت **دراسة (عبد العزيز بن سعد بن إبراهيم، 2022)** ان الطلاب الوافدين في ظل جائحة كورونا أصبحت درجة مستوى تكيفهم مقبولة بعد تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لهم، والتغلب على مشكلاتهم. (بن إبراهيم، 2022)

ثانياً: تساؤلات الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

""ما معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين؟"

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

(أ) ما المعوقات التي ترجع إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)؟"

(ب) ما المعوقات التي ترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين)؟"

(ج) ما المعوقات التي ترجع إلى نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف)؟

(د) ما المعوقات التي ترجع إلى نسق المجتمع؟

ثالثًا: أهمية الدراسة:

1) ما تحظى به رعاية الطلاب الوافدين باهتمام خاص في مؤسسة الأزهر الشريف.
2) الحاجة الماسة لتقديم خدمات ذات جوده وعاجلة للطلاب الوافدين بما يلبى حاجاتهم ورغباتهم ومتطلباتهم الملحة.
3) الأهمية القصوى للرعاية الشاملة للطلاب الوافدين الدارسين بالأزهر الشريف في كافة المجالات (الاجتماعية، والاقتصادية، والتعليمية، والصحية. الخ).
4) تحقيق رسالة الأزهر الشريف في نشر الوسطية وحماية الثوابت الدينية لما يمثله هؤلاء الوافدين من قوة رأي فاعلة وفعاله في بلادهم.
5) إن رعاية الطلاب الوافدين وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية المناسبة لهم من صلب اهتمامات مهنة الخدمة الاجتماعية، وبالتالي فهي تهتم بدراسة المعوقات التي تعوق تقديم هذه الخدمات والعمل على مواجهتها.
6) ندرة الدراسات (في حدود علم الباحث) التي تناولت تحديد معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين بالأزهر الشريف.

رابعاً: أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى:

" تحديد معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين".

خامسًا: مفاهيم الدراسة:

1) **خدمات الرعاية الاجتماعية** Social Welfare Services
2) **الطالب الوافد** incoming student
3) **المعوقات** Obstacles

1) خدمات الرعاية الاجتماعية Social Welfare Services:

تعرف الخدمة لغويًا في مختار الصحاح: خدم (خدمه) يخدمه بالضم (خدمة). (الرازي، 1987، ص171)

وفى معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية "هي أي عمل يقوم به الفرد لإشباع حاجات الأفراد الأخرين المادية والمعنوية ووجود تمايز بين وظائف الأفراد الاجتماعية يجعل الخدمة المتبادلة ضرورة من ضروريات الحياة في المجتمع، ويعتبر من الخدمات نواحي النشاط التي لا تنتج سلعا مادية، ولكنها تشبع حاجات الأفراد المادية والمعنوية" (بدوي، 1993، ص375)

وتعرف على إنها "مجموعة الخدمات التي تستهدف الارتقاء بظروف معيشة أفراد المجتمع وزيادة معدلات الرفاهية في مجالات الطفولة والشباب والأسرة والمسنين والمعوقين وذلك فيما يتصل بالشئون الاجتماعية والتأمينات والعمل والتعليم والصحة والإسكان ومكافحة التلوث".(السنهوري، 1994، ص220)

ويرى البعض انها "عبارة عن نسق من القوانين والبرامج والخدمات التي توجه لمقابلة الحاجات الاجتماعية التي تشكل الركيزة الاساسية للسكان وتستخدم لتوظيف الأنظمة الاجتماعية".(Wlter A. Friedlander, Rober ، 1980، ص 250)

ويقصد بخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطلاب الوافدين في الدراسة ما يلي:-

- هي مجموعة الجهود والخدمات والأنشطة المنظمة التي تقدم للطلاب الوافدين.
- تقدم هذه الخدمات من خلال منظمات حكومية.
- تساهم في تقديمها مجموعة من التخصصات الاجتماعية والطبية والاقتصادية ...الخ.
- تتعدد وتتنوع الخدمات التي تقدم فمنها خدمات اقتصادية تشمل: (صرف مساعدات مالية شهرية- تجديد الجواز- دفع الغرامة)، وخدمات اجتماعية منها: (تحقيق التكافل الاجتماعي - تقديم مساعدات عاجلة في حالة الأزمات)، وخدمات تعليمية منها: (تقديم مساعدات عينية للطلاب- دفع المصروفات الدراسية)، خدمات صحية منها:(رعاية صحية- المساهمة في تكاليف العمليات الجراحية- توفير الأدوية بالمجان- توفير أجهزة تعويضية) ..الخ.
- تمول هذه الخدمات من مشيخة الأزهر الشريف.
- تتم تقديمها عن طريق أخصائيين اجتماعيين فضلاً عن فنيين وإداريين آخرين.
- تخضع تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية إلى سياسة ولوائح تحدد أوجه الاستفادة منها.
- تهدف هذه الخدمات إلى إشباع احتياجات الطلاب الوافدين وحل مشكلاتهم وتحسين مستوي معيشتهم، وتحقيق التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع.

ويمكن تحديد خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطلاب الوافدين كالتالي:

- **خدمات الرعاية الاجتماعية ذات البعد الاجتماعي:**

وذلك من خلال بث روح المحبة والتعاون وتحقيق التكافل والضمان الاجتماعي، وتحقيق العدالة الاجتماعية بين جميع الطلاب الوافدين.

- **خدمات الرعاية الاجتماعية الاقتصادية:**

وهذه الخدمات تقدمها مؤسسة الأزهر الشريف من خلال المساعدات المادية والعينية التي تقدم للطلاب الوافدين، بخلاف المساعدات الغذائية المقدمة لهم، والمساعدات العينية، وفك كرب الغارمين، وتقديم تذاكر الطيران للطلاب الوافدين غير القادرين للسفر إلى دولهم.

- **خدمات الرعاية الاجتماعية التعليمية:**

وفى هذا النوع من الخدمات تقوم مشيخة الأزهر الشريف بنشر التوعية نحو القضايا المختلفة، وتقوم برعاية طلاب العلم، وحفظة القرآن الكريم، ورعاية الطلاب الوافدين...الخ، وإعفاء الطلاب الوافدين غير القادرين من المصروفات الدراسية.

- **خدمات الرعاية الاجتماعية الصحية:**

وهذه الخدمات تقدم للطلاب الوافدين، من خلال القيام بإجراء جميع العمليات الجراحية اللازمة لهم، مع صرف العلاج بالمجان، وكذلك معالجة الفيروسات، ومعالجة جميع الأمراض النفسية.... الخ.

- **خدمات الرعاية الاجتماعية المتصلة بالإسكان:**

وهذه الخدمات تقدم من خلال تسكين الطلاب الوافدين بمدن البعوث وتقديم الإعاشة لهم، وكذلك تقوم مؤسسة الأزهر الشريف بدفع الإيجار للطلاب الوافدين الذين يعيشون في شقق بالإيجار ومتعثرين في دفع الإيجار.

2) الطالب الوافد incoming student:

يعرف الوافد لغوياً: أنه وفد فلان على الأمير أي ورد رسولاً (وبابه وعد) فهو وافد، والجمع وفد. (الرازي، 2014، ص729)

وتعرف المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة: وافد مفرد وفد، ووفد، ووفود، وأفاد: " وهي بمعنى قادم أو مقيم في غير وطنه ومنه إدارة الوافدين بوزارة الخارجية".(المنظمة العربية للتربية، 1988، ص1322)

ويعرف البعض الطلاب الوافدين بأنهم " طلاب العلم بمختلف حاجاتهم إلى الأزهر الشريف حيث يأتون بعد موافقة لجنة الوافدين بوزارة الخارجية عليهم طبقاً لسياسة الدولة مع كافة الشعوب الاسلامية".(أحمد، 1998، ص11)

ويمكن تعريف الطالب الوافد في هذه الدراسة كالتالي:

- هم الطلاب غير المصريين ويدرسون بالأزهر الشريف.
- ويحملون الديانة الإسلامية ويدرسون بالأزهر الشريف.
- وتم ترشيحهم من السفارات المصرية أو المراكز الثقافية الدينية ببلادهم.
- ويستفيدون من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من مشيخة الأزهر الشريف.

3) المعوقات Obstacles:

ويعرفها لغويًا ابن منظور ب " عاقه من الشيء يعوقه: صرفه وحبسه والتعويق معناه إذا أراد أمراً صرفه عنه صارف". (ابن منظور، 2010، ص304)

وتعنى كلمة Obstacle في قاموس أكسفورد "أي شيء يعوق من التقدم سواء يرجع ذلك إلى عوائق طبيعية أو مصطنعة مما يؤدى إلى صعوبة اجتياز المواقف".(المعجم الوجيز، 1993، ص758)

هو الشيء العسر الذي يشكل صعوبة ويعرقل تحقيق الأهداف ويحتاج إلى مواجهة للتغلب عليه حتى يمكن الوصول إلى الهدف بسهولة ويسر.(بدوي، 1993، ص153)

ويعرف Webster المعوقات بأنها "العثرات والأشياء التي تقف وتحول دون التقدم".(Webster، *1990، ص* 415)

ويقصد بالمعوقات في هذه الدراسة:

هي تلك العقبات التي تقف حائلاً في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين بالأزهر الشريف، وترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين)، نسق محدث التغيير (الأخصائيين الاجتماعين)، نسق المؤسسة (مؤسسة الأزهر الشريف)، نسق المجتمع.

سادسًا: الإجراءات المنهجية:

1) نوع الدراسة: انطلاقاً من طبيعة مشكلة الدراسة، واتساقاً مع أهدافها، فإن الدراسة الراهنة تندرج الى ما يسمى بالدراسة الوصفية التحليلية والتي يحاول فيها الباحث تحديد معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين، وخاصة وان الدراسات الوصفية التحليلية تهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظاهرة وصفاً دقيقاً وتحديد خصائصها تحديدا كيفياً وكمياً، وكما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية، وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل وباختصار فهي تهتم بماضي الظاهر وحاضرها ومستقبلها. (السروجي، 2001، ص214)

2) **منهج الدراسة:** تعتمد الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي، باعتباره أحد المناهج الرئيسية الملاءمة للدراسات الوصفية، خاصة وأن منهج المسح الاجتماعي يعد من أنسب المناهج الملائمة لهذه الدراسة، حيث أن منهج المسح الاجتماعي هو الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته ومشكلاته، بقصد تقديم برنامج للإصلاح الاجتماعي وتقديم معلومات يمكن الاستفادة منها في المستقبل. (أبو النصر، 2016، ص68)

وتستخدم الدراسة الراهنة المسح الاجتماعي بطريقة العينة:

للطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بمشيخة الازهر الشريف.

3) أدوات الدراسة: اعتمد الباحث في دراسته على:

- استمارة استبار حول معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين، مطبقة على الطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بمشيخة الازهر الشريف.

وقد تم تصميم الاستمارة من خلال مجموعة من المراحل والخطوات كالتالي:

- الاطلاع على الكتب والمراجع التي أجريت في هذا المجال.
- الاطلاع على الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال.
- الاطلاع على الاستمارات التي صممت في البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بهذا المجال.
- الإطار النظري الذي احتوته هذه الدراسة، مما ساعد الباحث في تحديد محاور الاستمارة وصياغة بعض العبارات بالاستمارات.
- تم صياغة أسئلة الاستمارة بحيث تبتعد عن التكرار والترادف في المعني مع تجنب الأسئلة المركبة أو الغامضة التي تحمل أكثر من معنى، وأن تكون أكثر اتصالاً بموضوع الدراسة وقريبة من مستوى ثقافة المبحوثين.

أ- **صدق الاستمارة:**

- **الصدق الظاهري (صدق المحكمين):**

استخدم الباحث الصدق الظاهري، وذلك بعرض الاستمارات بصورتها المبدئية على (10) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية، لإبداء الرأي في مدى صلاحية الأدوات؛ وذلك من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية، وكذلك مدى ارتباطها بمتغيرات الدراسة من ناحية أخرى، وتم جمع وتفريغ كافة الملاحظات، وبناءً على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض الأسئلة والعبارات وفقًا لدرجة اتفاق لا تقل عن (80%)، وبناءً على ذلك تم صياغة استمارة الاستبار في صورته النهائية.

- **صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:**

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها ميدانيًا، وقام بحساب معامل الارتباط (بيرسون) لمعرفة الصدق الداخلي للاستمارة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستمارة بالدرجة الكلية للمحور، وقد تم الارتباط المصحح بالمحور في حالة حذف العنصر من المحور، وحساب معامل (آلفا) إذا حذف العنصر.

ب- **ثبات الاستمارة:** قام الباحث بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات (آلفا كرونباخ)

4) مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكاني:** يتمثل المجال المكاني للدراسة في مؤسسة مشيخة الأزهر الشريف

ـ مبررات اختار المجال المكاني:

- تعتبر مشيخة الازهر الشريف أحد المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية الطلاب الوافدين.
- سهولة الحصول على البيانات المطلوبة.
- موافقة الجهة المسئولة على التطبيق.

ب- **المجال البشري:** ويقصد به مجتمع البحث وحجم العينة.

- تم تطبيق الدراسة على الطلاب الوافدين المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بمشيخة الأزهر الشريف، حيث بلغ عدد الطلاب الوافدين المقيدين على منحة خارجية (3741) طالب وافد، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة للمستفيدين وقد بلغ عددهم (187) مفردة بنسبة 5% من عدد الطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية بمشيخة الأزهر الشريف.

ج- **المجال الزمني:** ويقصد به الوقت الذي يحتاجه الباحث لجمع بياناته الميدانية، والتي تتراوح حوالي (شهرين) من 2023/4/2م إلى 2023/6/3م.

5) أساليب المعالجات الإحصائية:

تم معالجة البيانات باستخدام (التكرارات والنسب المئوية، ومجموع الأوزان، المتوسط المرجح، النسبة التقديرية)، وتم حساب المدى من خلال الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة (3 – 2=1)، وطول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (2) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

القيم	المستوى
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3	مستوى مرتفع

سابعاً: النتائج المتعلقة بالدراسة:

1) وصف مجتمع الدراسة بالنسبة للطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية:

جدول (3) يوضح وصف مجتمع الدراسة بالنسبة للطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية (ن =187)

المتغير	الاستجابات	ك	النسبة %
النوع	ذكر	126	67.38
	أنثى	61	32.62
السن	أقل من 25 سنة	93	49.73
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	60	32.09
	من 35 سنة فأكثر	34	18.18
الحالة الاجتماعية	أعزب	108	57.75
	متزوج ولا يعول	28	14.97
	متزوج ويعول	51	27.27
المرحلة التعليمية	ما قبل التعليم الجامعي	37	19.79
	مرحلة التعليم الجامعي	136	72.73
	مرحلة ما بعد التعليم الجامعي	14	7.49

يتضح من الجدول رقم (3) الذي يوصف **مجتمع الدراسة بالنسبة للطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية**، إن توزيع الطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية طبقاً للنوع، حيث بلغت أعلى نسبة للذكور جاءت بنسبة (67.38%)، في حين أنه بلغت نسبة الاناث (32.62%).

أما توزيع الطلاب الوافدين طبقاً للسن، فقد بلغت أعلى نسبة من الطلاب الوافدين جاءت الفئة العمرية (أقل من25 سنة) بنسبة (49.73%)، ويليها في الترتيب الثاني الفئة العمرية (من 25–أقل من 35 سنة) بنسبة (32.09%)، ثم يليها في الترتيب الثالث والاخير الفئة العمرية (من 35سنة فأكثر) بنسبة (18.18%)، وهذا يدل على أن الفئة العمرية من الطلاب الوافدين الأكثر احتياجًا هي من فئة الشباب.

وبالنسبة لتوزيع الطلاب الوافدين طبقاً للحالة الاجتماعية فجاءت أعلى نسبة هي نسبة الأعزب جاءت بنسبة (57.75%)، ويليها في الترتيب الثاني متزوج ويعول بنسبة (27.27%)، وفي الترتيب الثالث والاخير متزوج ولا يعول بنسبة (14.97%)، وهذا يدل على أن الطلاب الوافدين غير المتزوجين من أكثر الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية يليهم المتزوجون ويعولون، ولابد من الاهتمام بهذه الفئة من الطلاب وتحديد المعوقات التي تواجههم في تحسين نوعية حياتهم.

وبالنسبة للمرحلة التعليمية للطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من خدمات الرعاية الاجتماعية فجاءت أعلى نسبة هي مرحلة التعليم الجامعي بنسبة (72.73%)، وفي الترتيب الثاني مرحلة ما قبل التعليم الجامعي بنسبة (19.79%)، وفي الترتيب الثالث والاخير مرحلة ما بعد التعليم الجامعي بنسبة (7.49%).

ثانياً: الإجابة على تساؤلات الدراسة من وجهة نظر الطلاب الوافدين: -

الإجابة عن التساؤل الرئيسي مؤداه: ما معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين؟

ويتضمن أسئلة فرعية: –

أ- الإجابة على التساؤل الفرعي الأول: ما المعوقات التي ترجع إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)؟

جدول (4) يوضح المعوقات التي ترجع إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي) (ن=187)

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة%	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً				
1	ضعف مهارات العاملين في التعامل مع الطلاب الوافدين	122	27	38	458	2.45	81.64	3
2	اهتمام بعض العاملين بالجوانب الإدارية أكثر من الجوانب المهنية	37	51	99	312	1.67	55.61	الأخير
3	قلة التخطيط عند تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية	118	24	45	447	2.39	79.68	4

4	صعوبة فهم الاخصائى الاجتماعي لطبيعة مشكلات الطلاب الوافدين.	129	36	22	481	2.57	85.74	2
5	وجود بعض النزاعات والخلافات بين العاملين.	97	42	48	423	2.26	75.40	5
6	قلة الكوادر الفنية المستخدمه لتقديم الخدمات للطلاب الوافدين	131	44	12	493	2.64	87.88	1
المجموع الكلي		634	224	264	2614	2.33	77.66	**مستوى متوسط**

يتضح من الجدول رقم (4) أن **المعوقات التي ترجع إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)** كانت متوسطة لحساب الدرجة النسبية لقياس البعد، وجاءت بنسبة (77.66%) وبمتوسط مرجح (2.33)، ويتضح ذلك في العبارات التي يتضمنها البعد، حيث جاءت في الترتيب الأول:" قلة الكوادر الفنية المستخدمه لتقديم الخدمات للطلاب الوافدين" بنسبة (87.88%) ومتوسط مرجح (2.64)، كما جاءت في الترتيب الثاني:" صعوبة فهم الأخصائي الاجتماعي لطبيعة مشكلات الطلاب الوافدين " بنسبة (85.74%) ومتوسط مرجح (2.57)، وجاءت في الترتيب الأخير:" اهتمام بعض العاملين بالجوانب الإدارية أكثر من الجوانب المهنية " بنسبة (55.61%) ومتوسط مرجح (1.67)، **ومن خلال عرض نتائج الدراسة الحالية** أوضحت أن الأخصائي الاجتماعي لديه قصور في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين وذلك لعدة أسباب ومن أهمها قلة الكوادر الفنية المستخدمه لتقديم الخدمات للطلاب الوافدين، صعوبة فهم لطبيعة مشكلات الطلاب الوافدين، ضعف المهارات لدى العاملين، قلة التخطيط عند تقديم الخدمات.

ب- الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني مؤداه: ما المعوقات التي ترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين)؟

جدول (5) يوضح المعوقات التي ترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين) (ن=187)

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة%	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً				
1	رفض بعض الطلاب الوافدين التعاون مع الأخصائيين في الإدلاء بالبيانات.	83	59	45	412	2.20	73.44	5
2	كثرة عدد الطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من الخدمات.	148	23	16	506	2.71	90.20	2
3	قلة الاقتناع بالخدمات المقدمة.	64	28	95	343	1.83	61.14	الأخير
4	استعجال الطلاب الوافدين في الحصول على الخدمات.	153	23	11	516	2.76	91.98	1

5	ضعف الوعي بأدوار الاخصائي الاجتماعي من جانب الطلاب الوافدين.	141	25	21	494	2.64	88.06	3
6	ضعف تناسب الخدمات مع احتياجات الطلاب الوافدين.	126	31	30	470	2.51	83.78	4
المجموع الكلي		715	189	218	2741	2.44	81.43	**مستوى مرتفع**

يتضح من الجدول رقم (5) أن **المعوقات التي ترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين) من وجهة نظر الطلاب الوافدين** كانت مرتفعة لحساب الدرجة النسبية لقياس البعد، وجاءت بنسبة (81.43%) وبمتوسط مرجح (2.44)، ويتضح ذلك في العبارات التي يتضمنها البعد، حيث جاءت في الترتيب الأول:" استعجال الطلاب الوافدين في الحصول على الخدمات." بنسبة (91.98%) ومتوسط مرجح (2.76)، كما جاءت في الترتيب الثاني:" كثرة عدد الطلاب الوافدين الطلاب الوافدين من الخدمات " بنسبة (90.20%) ومتوسط مرجح (2.71)، وفي الترتيب الأخير:" قلة الاقتناع بالخدمات المقدمة " بنسبة (61.14%) ومتوسط مرجح (1.83)، **ومن خلال عرض نتائج الدراسة الحالية** أوضحت وجود معوقات ترجع الى الطلاب الوافدين كاستعجالهم في الحصول على الخدمات، وكثرة عدد الطلاب الوافدين، ضعف الوعي بأدوار الأخصائي الاجتماعي.

ج- الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث مؤداه: ما المعوقات التي ترجع إلى نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف)؟

جدول (6) يوضح المعوقات التي ترجع إلى نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف) (ن=187)

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة%	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً				
1	تعقد اجراءات الحصول علي الخدمات المقدمة من المؤسسة.	84	32	71	387	2.07	68.98	4
2	غموض وضوح أهداف المؤسسة.	63	13	111	326	1.74	58.11	5
3	نقص الكوادر الفنية المتخصصة.	123	44	20	477	2.55	85.03	2
4	عدم تطوير اللوائح بما يتلائم مع متطلبات الواقع.	146	29	12	508	2.72	90.55	1
5	العشوائية في تقديم الخدمات.	44	38	105	313	1.67	55.79	الأخير
6	عدم وجود قاعدة بيانات خاصة بحصر جميع الطلاب الوافدين	132	24	31	475	2.54	84.67	3
المجموع الكلي		592	180	350	2486	2.22	73.86	**مستوى متوسط**

يتضح من الجدول رقم (6) أن **المعوقات التي ترجع إلى نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف) من وجهة نظر الطلاب الوافدين** كانت متوسطة لحساب الدرجة النسبية لقياس البعد، وجاءت بنسبة (73.86%) وبمتوسط مرجح (2.22)، ويتضح ذلك

في العبارات التي يتضمنها البعد، حيث جاءت في الترتيب الأول:" عدم تطوير اللوائح بما يتلاءم مع متطلبات الواقع " بنسبة (90.55%) ومتوسط مرجح (2.72)، كما جاءت في الترتيب الثاني:" نقص الكوادر الفنية المتخصصة " بنسبة (85.03%) ومتوسط مرجح (2.55)، وفي الترتيب الأخير:" العشوائية في تقديم الخدمات " بنسبة (55.79%) ومتوسط مرجح (1.67)، **ومن خلال عرض نتائج الدراسة الحالية** عدم تطوير اللوائح بما يتلاءم مع متطلبات الواقع، ونقص الكوادر الفنية المتخصصة، عدم وجود قاعدة بيانات خاصة بحصر جميع الطلاب الوافدين.

د – الإجابة على التساؤل الفرعي الرابع مؤداه: ما المعوقات التي ترجع إلى نسق المجتمع؟

جدول (7) يوضح المعوقات التي ترجع إلى نسق المجتمع (ن=187)

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة%	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	نادراً				
1	تعقد مشكلات الطلاب الوافدين بالمجتمع.	126	21	40	460	2.46	82.00	4
2	كثرة احتياجات الوافدين بالمجتمع.	137	31	19	492	2.63	87.70	1
3	صعوبة التنسيق بين مؤسسات المجتمع في تقديم الخدمات للطلاب الوافدين.	123	28	36	461	2.465	82.17	3
4	ضعف موارد المجتمع لاحتياجات الطلاب الوافدين.	98	53	36	436	2.33	77.72	5
5	كثرة عدد الوافدين بالمجتمع مما يؤدى لعدم تلبية رغباتهم بشكل متكامل.	114	14	59	429	2.29	76.47	الأخير
6	الازدواجية في تقديم الخدمات للطلاب الوافدين.	127	21	39	462	2.47	82.35	2
المجموع الكلي		725	168	229	2740	2.44	81.40	**مستوى مرتفع**

يتضح من الجدول رقم (7) أن **المعوقات التي ترجع إلى نسق المجتمع من وجهة نظر الطلاب الوافدين** كانت مرتفعة لحساب الدرجة النسبية لقياس البعد، وجاءت بنسبة (81.40%) وبمتوسط مرجح (2.44)، ويتضح ذلك في العبارات التي يتضمنها البعد، حيث جاءت في الترتيب الأول:" كثرة احتياجات الوافدين بالمجتمع " بنسبة (87.70%) ومتوسط مرجح (2.63)، كما جاءت في الترتيب الثاني:" الازدواجية في تقديم الخدمات للطلاب الوافدين " بنسبة (82.35%) ومتوسط مرجح (2.47)، وفي الترتيب الأخير:" كثرة عدد الوافدين بالمجتمع مما يؤدى لعدم تلبية رغباتهم بشكل متكامل " بنسبة (76.4%) ومتوسط مرجح (2.29)، **ومن خلال عرض نتائج الدراسة الحالية** أوضحت كثرة احتياجات الوافدين بالمجتمع، الازدواجية في تقديم الخدمات للطلاب الوافدين، صعوبة التنسيق بين مؤسسات المجتمع في تقديم الخدمات للطلاب الوافدين.

جدول (8) يوضح ترتيب معوقات خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطلاب الوافدين من وجهة نظر الطلاب الوافدين (ن=187)

م	معوقات خدمات الرعاية الاجتماعية	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	النسبة%	المستوى	الترتيب
1	المعوقات التي ترجع إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي).	2614	2.33	77.66	مستوى متوسط	3
2	المعوقات التي ترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين).	2741	2.44	81.43	مستوى مرتفع	1
3	المعوقات التي ترجع إلى نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف).	2486	2.22	73.86	مستوى متوسط	الأخير
4	المعوقات التي ترجع إلى نسق المجتمع.	2740	2.44	81.40	مستوى مرتفع	2

يتضح من الجدول (8) الخاص **بترتيب معوقات خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطلاب الوافدين من وجهة نظر الطلاب الوافدين**، حيث جاء في الترتيب الأول: " المعوقات التي ترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين)." بنسبة (81.43%) ومتوسط مرجح (2.44) **وهذا ما تم الإشارة إليه بالجدول رقم (5)**، كما جاء في الترتيب الثاني: " المعوقات التي ترجع إلى نسق المجتمع " بنسبة (81.40%) ومتوسط مرجح (2.44) **وتم الإشارة إليه بالجدول رقم (7)**، وجاء في الترتيب الثالث:" المعوقات التي ترجع إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي) " بنسبة (77.66%) ومتوسط مرجح (2.33) **وتم الإشارة إليه بالجدول رقم (4)**، وجاء في الترتيب الأخير:" المعوقات التي ترجع إلى نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف)" بنسبة (73.86%) ومتوسط مرجح (2.22) **وتم الإشارة إليه بالجدول رقم (6)**، ومن خلال عرض نتائج الدراسة الحالية نجد أن أعلى مستوى للمعوقات التي ترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين)، ثم نسق المجتمع، ثم نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)، ثم نسق المؤسسة.

رابعاً: البرنامج المقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين:

يعد عرض ما أوضحته نتائج الدراسة الحالية وهي أن خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للطلاب الوافدين تواجه العديد من المعوقات "فمنها ما يرجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين)، ومنها ما يرجع إلى نسق المجتمع، ومنها ما يرجع إلى نسق محدث التغيير (الاخصائي الاجتماعي)، ومنها ما يرجع إلى نسق المؤسسة، وفي ضوء ذلك تم وضع برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع هذه المعوقات.

- **ويتضمن هذا البرنامج المقترح النقاط الرئيسية التالية:**

1- الأسس النظرية والتطبيقية التي في ضوئها تم وضع البرنامج المقترح.

2- الأهداف التي يسعى البرنامج لتحقيقها.

3- الأنساق التي يستهدفها البرنامج المقترح.

4- الاستراتيجيات المستخدمة في البرنامج المقترح.

5- التكتيكات والتكنيكات المستخدمة في البرنامج المقترح.

6- أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في البرنامج المقترح.

7- آليات نجاح تنفيذ البرنامج المقترح.

1- الأسس التي تتم في ضوئها وضع البرنامج المقترح: -

أ - **الإطار** النظري للخدمة الاجتماعية بصفة عامة بما يحتويه من أساس معرفي وقيمي ومهاري، والممارسة العامة للخدمة الاجتماعية بصفة خاصة بما تحتويه من مداخل ونظريات ونماذج واستراتيجيات وتكتيكات وتكنيكات وأدوار.

ب- الإطار النظري للدراسة الحالية، وما تتضمنه من معارف مرتبطة بمعوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

ج - نتائج الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة والاستفادة منها، وما أرتبط بدور مهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين.

د - النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، والتي أوضحت وجود معوقات في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين، والتي أعتمد عليها الباحث في بناء البرنامج المقترح.

2- الأهداف التي يسعى البرنامج لتحقيقها: -

يسعى البرنامج إلى تحقيق هدف عام هو التعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين، ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية:

أ - التعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية التي ترجع إلى نسق العميل (الطلاب الوافدين)، وذلك من خلال:-

التنسيق مع المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين، وذلك لعدم تحايل الطلاب الوافدين في الحصول على الخدمة من أكثر من مؤسسة، ويؤدي إلى إشباع الاحتياجات المتنوعة للمستفيدين ويقلل من عدد الطلاب الوافدين في المؤسسات، ويؤدي إلى السرعة في الحصول على الخدمات المقدمة، وأكد على ذلك ما جاء في الجدول رقم 5.

ب - التعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية التي ترجع إلى نسق المجتمع، وذلك من خلال:

1) الإعلان عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيادة ثقة أفراد المجتمع في قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات، مما يؤدي إلى زيادة موارد المجتمع لتلبية احتياجات الطلاب الوافدين، وأكد على ذلك ما جاء في الجدول رقم 2.

2) التنسيق بين المؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لتلبية احتياجات الطلاب الوافدين مما يؤدي إلى قلة عددهم في كل مؤسسة، وعدم الازدواجية في تقديم الخدمات، وأكد على ذلك ما جاء في الجدول رقم 2، 4.

ج- التعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية التي ترجع إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)، وذلك من خلال:-

1) العمل على زيادة أعداد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين بمشيخة الأزهر الشريف، وذلك لتخفيف الأعباء الوظيفية عنهم، وأكد على ذلك ما جاء في جدول رقم 3.

2) التركيز على سرعة تقديم الخدمة وعدم التركيز على النواحي الإدارية، وذلك بسرعة إجراء البحوث الميدانية المطلوبة لتقيم الخدمة.

3) زيادة عدد الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين، وذلك لزيادة المهارة في فهم مشكلات الطلاب الوافدين وإجراء البحوث لهم، وزيادة المهارة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم.

ج - التعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية التي ترجع إلى نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف)، وذلك من خلال:-

1) العمل على زيادة موارد المؤسسة من خلال الإعلان عن الأهداف والخدمات التي تقدمها المؤسسة، وأكد على ذلك ما جاء في الجدول رقم 4.

2) زيادة عدد الكوادر الفنية المتخصصة لتخفيف الأعباء الوظيفية، ويؤدي إلى عدم تركيز الأخصائي الاجتماعي على النواحي الإدارية.

3) التنسيق مع المؤسسات المقدمة لخدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين لعدم تكرار الخدمة المقدمة.

4) توفير الإمكانيات المادية من مواصلات وغيره لسرعة توصيل الخدمات للطلاب الوافدين.

5) عمل ملف خاص لكل مستفيد من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لمتابعة مدي الاستفادة من الخدمات وعدم التكرار.

3- الأنساق التي يستهدفها البرنامج المقترح: -

أ- **نسق محدث التغيير (الممارس العام):** الأخصائي الاجتماعي الذي يتعامل مع الطلاب الوافدين.

ب- **نسق العميل:** الطلاب الوافدين.

ج- **نسق المؤسسة:** مشيخة الأزهر الشريف.

د- **نسق المجتمع:** المجتمع المحيط بالمؤسسة.

4- الاستراتيجيات المستخدمة في البرنامج المقترح: -

الاستراتيجيات المستخدمة مع نسق العميل ومنها:-

أ- **استراتيجية الإقناع:** يمكن استخدام هذه الاستراتيجية في إقناع الطلاب الوافدين بالموارد والخدمات المتاحة، وإقناعهم بمعوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية وتأثيرها (على الفرد والأسرة والمجتمع ككل) وعلى الموارد والخدمات وإقناعهم بأساليب مواجهتها.

ب- **استراتيجية التمكين:** وهي استراتيجية لتقوية (الطلاب الوافدين) في حق تقرير مصيرهم من خلال المشاركة في اختيار نوعية الخدمات المقدمة بما يتناسب مع احتياجاتهم، واستثمار الفرص والموارد المتاحة، وإكسابهم مهارات للتعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لهم، وتعمل الاستراتيجية على تحقيق العدالة الاجتماعية وزيادة تحسين الخدمات الأساسية.

الاستراتيجيات المستخدمة مع نسق المؤسسة ومنها:-

أ- **استراتيجية بناء وتنمية القدرات المؤسسية:** ويمكن استخدام هذه الاستراتيجية في الدراسة الحالية من خلال زيادة مشاركة العاملين في صنع قرارات المؤسسة، وتنمية وتطوير المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات لدى الأفراد المسئولة عن تخطيط وتنفيذ وتقويم برامج وخدمات المؤسسة، وتعديل لوائح المؤسسة وأسلوب تقديم خدماتها لرعاية الطلاب الوافدين منها على أسس علمية، وتعمل هذه الاستراتيجية على زيادة الموارد المالية وترشيد استخدامها بصورة أفضل.

ب- **استراتيجية التمكين:** وهي استراتيجية لتمكين المؤسسة من الاستمرارية في تقديم من خلال المشاركة في اختيار نوعية الخدمات المقدمة بما يتناسب مع احتياجات الطلاب الوافدين، واستثمار الفرص والموارد المتاحة، وتعمل الاستراتيجية على تحقيق العدالة الاجتماعية وزيادة تحسين الخدمات الأساسية، وتعمل على إكساب العاملين بالمؤسسة بمهارات التعامل مع الطلاب الوافدين، والتعامل مع معوقات تقديم الخدمة لهم.

ج- **استراتيجية الضغط:** ويمكن استخدام هذه الاستراتيجية في الدراسة الحالية من خلال الضغط على المؤسسة لتلبية أراء وشكاوى الطلاب الوافدين من خدماتها، وتوجيه الطلاب الوافدين لاختيار الخدمات التي تتناسب مع احتياجاتهم.

د - **استراتيجية التنسيق:** وذلك بغرض إجراء التنسيق بين نسق العميل (الطلاب الوافدين) والأنساق الأخرى المشتركين معه في المشكلة (الأسرة- مشيخة الأزهر- المجتمع) إضافة إلى التنسيق بين أنساق الموارد المتاحة الرسمية وغير الرسمية المجتمعية والتي يمكن أن تساهم في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين.

1) الاستراتيجيات المستخدمة مع نسق المجتمع ومنها:-

أ- **استراتيجية الضغط:** ويمكن استخدام هذه الاستراتيجية في الدراسة الحالية من خلال الضغط على الجهات المختصة بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في المجتمع للتعامل مع معوقات تقديم هذه الخدمات للمستفيدين، والعمل على توفير الخدمات بما يتناسب مع احتياجاتهم.

ب- استراتيجية المدافعة: وتستخدم هذه الاستراتيجية في تحقيق العدالة الاجتماعية، والمشاركة في إقناع المسئولين ومتخذي القرار لإحداث التغيير الاجتماعي لصالح الطلاب الوافدين، ومن خلال هذه الاستراتيجية يمكننا مساعدة الطلاب الوافدين على حماية حقوقهم في تلقي خدمات الرعاية الاجتماعية التي تشبع احتياجاتهم.

5- التكتيكات والتكنيكات المستخدمة في البرنامج المقترح ومنها: -

أ- **التنسيق:** ويستخدم هذا التكتيك في التنسيق مع المؤسسات الأخرى لتبادل الخبرات، والاستفادة من خدماتها لصالح الطلاب الوافدين، وذلك من خلال استخدام تكنيك (الاتصال المباشر- تكنولوجيا المعلومات).

ب- **الإقناع:** ويستخدمه الممارس العام في إقناع العميل بخدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة، ومحاولة إقناعهم بالاستفادة من خدمات المؤسسات المجاورة لتلبية احتياجاتهم، وذلك يتم من خلال تكنيك (النصح والارشاد- تبادل الرأي- الندوات).

جـ- العمل المشترك: وذلك من خلال التعاون مع جميع المهنيين والمتخصصين بالمؤسسة، ومشاركة الطلاب الوافدين في جميع مراحل البرنامج، وذلك من خلال تكنيك (الاجتماعات المستمرة).

5- أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام في التعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين: -

سوف يقوم الباحث بعرض أدوار الاخصائي الاجتماعي كممارس عام في التعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين، وذلك استنباطاً من نتائج الدراسة الحالية كالتالي:-

أ- أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام مع نسق العميل (الطلاب الوافدين) ومنها: -

1) دوره كباحث *Researcher*: يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام مع نسق العميل (الطلاب الوافدين) بإجراء البحوث الاجتماعية، ومتابعة حالات الطلاب الوافدين من خلال الزيارات الميدانية، وتحديد الاحتياجات الأساسية للمستفيدين، وتسجيل بيانات الحالات التي يتم الخدمات لهم، وكتابة تقرير عن الطلاب الوافدين من الخدمات المقدمة، ومتابعة تقديم الخدمات للطلاب الوافدين، ويستخدم في ذلك تكنولوجيا المعلومات.

2) دور الوسيط *Broker*: يقوم الممارس العام بمجموعة من الأعمال والواجبات لتحقيق الصلة والارتباط بين نسق الطلاب الوافدين والمحيطين بهم سواء المؤثرين فيهم أو المتأثرين بهم وكذلك إيجاد الرابطة بينهم وبين الموارد المتاحة في المجتمع وتمكينهم من الاستفادة من كل الخدمات المتاحة والانتفاع بكل الموارد البيئية المتاحة.

3) دور المطالب *Advocate*: إثارة الرأي العام بقضايا نسق العميل (الطلاب الوافدين) وحاجاته والتأثير على المؤسسات المهتمة برعاية نسق العميل (الطلاب الوافدين) واستخدام العمليات السياسية لوضع سياسة اجتماعية لرعايته وإجراء تعديلات وتغييرات على سياسات المنظمات المهتمة برعاية الطلاب الوافدين لتكون أكثر استجابة لاحتياجاتهم وقضاياهم، والمطالبة بحقوق الطلاب الوافدين خاصة القطاعات المحرومة من الخدمات أو التي تعاني من الحاجة، واستثارة المجتمع لإنشاء مؤسسات ومنظمات تقوم على تقديم خدمات جديدة للطلاب الوافدين ورفع مستويات الخدمة.

4) دور المساعد *Assistant*: يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام مع نسق العميل (الطلاب الوافدين) بتقرير مدى أحقية المستفيد للمساعدة، وتوضيح شروط الاستفادة من الخدمات، والمساعدة في التخفيف من أثار المشكلات التي يواجهها الطلاب الوافدين.

5) دور الخبير *The expert*: يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام مع نسق العميل بتذليل المعوقات التي تواجه الطلاب الوافدين في الحصول على الخدمة، تحويل الطلاب الوافدين إلى الجهات الأخرى لمساعدتهم في تلبية احتياجاتهم.

ب- أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام مع نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف) ومنها: -

1) دور الباحث *Researcher*: يقوم الأخصائي الاجتماعي كممارس عام مع نسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف) بمتابعة الخدمات التي تم تنفيذها للمستفيدين، وتطوير شكل البحوث الاجتماعية التي تجري على الطلاب الوافدين.

2) دور المطالب *Advocate*: يدافع الممارس العام عن حقوق الطلاب الوافدين وكرامتهم، ويدافع عن الخدمات لصالح الطلاب الوافدين، والدفاع من أجل إحداث تغييرات في شروط الاستفادة من الخدمات المقدمة بالمؤسسة لصالح الطلاب الوافدين.

3) دوره كمخطط للخدمات *Services Planner*: تحديد الأهداف من برامج وخدمات وأنشطة لرعاية الطلاب الوافدين وترتيب هذه الأهداف حسب أولوياتها، وتحديد الاحتياجات والمشكلات الخاصة بهم، وترتيبها حسب درجة إلحاحها أو أهميتها بالنسبة لهم، وحصر وتحديد الإمكانيات والموارد الموجودة أو التي يمكن إيجادها سواء كانت موارد مادية أو مالية أو بشرية، وتحديد البرامج والخدمات والأنشطة التي تحقق الأهداف وتشبع احتياجات الطلاب الوافدين وتحل مشكلاتهم.

4) دور المنسق *Coordinator*: يركز الممارس العام في هذا الدور على التنسيق بين الجهات المختلفة المعنية التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين، ويكون ذلك من خلال الاتصال بالهيئات المعنية شعبية أو حكومية للتنسيق بينها لمواجهة أي مشكلات ومنع التضارب والازدواج، والعمل على تنسيق الأدوار بين العاملين بالمؤسسة، تشبيك العلاقات بين العاملين بالمؤسسة بعضهم ببعض.

5) دور الخبير *The expert*: وذلك من خلال تزويد المؤسسة والمجتمع بالبيانات والمعلومات اللازمة والخبرة الفنية التي تعمل على تفادي الأخطاء ومواجهة مشكلاتهم واتخاذ القرارات المناسبة ويسهم في تنمية قدرات المؤسسة على وضع البرامج الهادفة ومتابعتها، ويعمل على إزالة المعوقات أو الممارسات أو الإجراءات التي تعوق تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين، والمساعدة في تطوير نظم البيانات الخاصة بالطلاب الوافدين، وإيجاد مصادر جديدة للتمويل، والمساعدة في استحداث خدمات جديدة للمستفيدين، ويتعاون مع المؤسسة في تطوير شكل الخدمات المقدمة.

ج- أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام مع نسق المجتمع:-

1) **دور الباحث *Researcher*:** القيام بالبحوث والدراسات التي تتعلق بقضايا أنساق العملاء واحتياجاتهم والاستفادة من نتائج هذه البحوث في وضع الخطط وحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، القيام بالبحوث التي تتعلق بنظام العمل وتقديم الخدمات والوصول لأفضل الأساليب لتقديم الخدمات لنسق العميل، تحليل البيانات والإحصاءات الخاصة بالعملاء واستخلاص منها المؤشرات التي تفيد في وضع خطط وبرامج رعايتهم.

2) **دور المنسق *Coordinator***: يركز الممارس العام في هذا الدور على التنسيق بين الجهات المختلفة المعنية بقضايا الفقر، ويكون ذلك من خلال الاتصال بالهيئات المعنية شعبية أو حكومية للتنسيق بينها لمواجهة أي مشكلات ومنع التضارب والازدواج في تقديم الخدمات[1].

3) **دور الخبير *The expert***: وذلك من خلال تزويد المؤسسة والمجتمع بالبيانات والمعلومات اللازمة والخبرة الفنية التي تعمل على تفادي الأخطاء ومواجهة مشكلاتهم واتخاذ القرارات المناسبة ويسهم في تنمية قدرات المؤسسة على وضع البرامج الهادفة ومتابعتها، ويعمل على إزالة المعوقات أو الممارسات أو الإجراءات التي تعوق تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين، والمساهمة في تقديم بعض الخدمات للمجتمع المحيط بالمؤسسة.

4) **دور الموصل *Connector***: وفي هذا الدور يربط الأخصائي الاجتماعي أنساق العميل (الطلاب الوافدين) الذين يحتاجون للمساعدة (ولا يعرفون أين تتاح تلك المساعدة) بالموارد التي تقدم لهم الخدمات الموجودة في المجتمع المحلى، كما أن الأخصائي الاجتماعي يؤدي مسئولية مهنية في العمل لتأكيد أن تلك الموارد تعامل أنساق العميل بطريقة إنسانية وذات فاعلية [2].

5) **دور الوسيط *Broker***: يقوم الممارس العام بمجموعة من الأعمال والواجبات لتحقيق الصلة والارتباط بين نسق الطلاب الوافدين والمحيطين بهم سواء المؤثرين فيهم أو المتأثرين بهم وكذلك إيجاد الرابطة بينهم وبين الموارد المتاحة في المجتمع وتمكينهم من الاستفادة من كل الخدمات المتاحة والانتفاع بكل الموارد البيئية المتاحة، والاتصال بالمؤسسات الأخرى لتبادل الخبرات في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين.

6- آليات نجاح تنفيذ البرنامج المقترح: -

ولكي يتم تحقيق هذا البرنامج المقترح للتعامل مع معوقات تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للطلاب الوافدين يوجد مجموعة من العوامل:

أ- بالنسبة لنسق محدث التغيير (الاخصائي الاجتماعي):-

1) الإعداد المهني الجيد للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في هذا المجال.

2) التركيز على الالتزام بأخلاقيات المهنة.

3) التدريب المستمر للأخصائيين الاجتماعيين.

4) الاهتمام بالأخصائي الاجتماعي مادياً ومعنوياً.

---

(1) أحمد محمد موسى: **الخدمة الاجتماعية وحماية البيئة**، (مرجع سبق ذكره)، ص 322.

(2) أحمد محمد السنهوري: **منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين** (المهنة والعلم)، الجزء الثاني، (مرجع سبق ذكره)، ص 257.

ب- بالنسبة لنسق العميل (الطلاب الوافدين):-

1) المتابعة المستمرة للعملاء للتأكد من الاستفادة من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لهم، وذلك من خلال الزيارات المنزلية.

2) دعم ثقة الطلاب الوافدين في أنفسهم لكي يستطيعوا إشباع احتياجاتهم بشكل أفضل دون الاعتماد على الآخر.

ج- بالنسبة لنسق المؤسسة (مشيخة الأزهر الشريف):-

1) التطوير المستمر للخدمات المقدمة.

2) الاهتمام بزيادة الموارد المالية والبشرية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

3) التشبيك بين المؤسسات بعضها ببعض حتى لا يحدث ازدواجية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

د- بالنسبة لنسق المجتمع:-

1) الدراسة الاجتماعية المستمرة لاحتياجات المجتمع لتحديد الفئات الأكثر احتياجاً بالمجتمع.

2) زيادة مشاركة أفراد المجتمع في العمل التطوعي.

3) الرقابة من جانب الجهات المختصة على جميع المدخلات والخدمات والبرامج والمشروعات المقدمة للطلاب الوافدين، وعلى موارد المؤسسة (المادية- العينية).

المراجع:

أ- المراجع العربية:

1) **ابن منظور، ابو الفضل جمال الدين. (2010)**. لسان العرب، المجلد12، دار صادر للنشر، بيروت.
2) **أبو النصر، مدحت محمد. (2016)**. البحث العلمي لظاهرة الانحراف، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
3) **إبراهيم، هند كمال.** (2020). بعض مشكلات الطلاب الوافدين بالجامعات المصرية وكيفية مواجهتها، بحث منشور في مجلة كلية التربية بالمنصورة، ع109، ج5، كلية التربية، جامعة المنصورة.
4) **احمد، محمود عباس. (1998)**. الازهر الشريف ودوره في دعم العلاقات الثقافية العربية الافريقية، مؤتمر العلاقات الثقافية العربية الافريقية، معهد البحوث والدراسات الأفريقية، القاهرة.
5) **الأزهر الشريف. (2023)**. إحصاء عدد الطلاب الوافدين الدارسين بالأزهر الشريف ، القاهرة ، مجمع البحوث الإسلامية ، الإدارة العامة للطلاب الوافدين .
6) **البدري، أماني محمد.** (2021). استخدام نموذج ثقافة الأقران الإيجابية في خدمة الجماعة للتخفيف من حدة مشكلة قلق الوعي بالثقافة المصرية للطلاب الوافدين بجامعة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع23، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
7) **الرازي، زين الدين بن أبى بكر. (1987)**. مختار الصحاح، لينان: بيروت، دار الرسالة.
8) **الرازي، زين الدين بن أبى بكر. (2014)**. مختار الصحاح، لبنان: بيروت، مكتبة لبنان.
9) **السروجي، طلعت مصطفي. (2001)**. مداخل منهجية في بحوث الخدمة الاجتماعية، القاهرة: جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي .
10) **السنهوري، احمد محمد. (1994)**. مدخل الرعاية الاجتماعية مع بيان منهج الإسلام، القاهرة: دار النهضة العربية.
11) **السنهوري، احمد محمد. (2007)**. منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين (المهنة والعلم)، الجزء الثاني، القاهرة: دار النهضة العربية.
12) **المعجم الوجيز. (1993)**. القاهرة: طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، المطابع الأميرية.
13) **المنظمة العربية للتربية والعلوم والثقافة. (1988)**. المعجم العربي الأساسي للناطقين بالعربية ومتعلميها، القاهرة.
14) **بدوي، احمد زكي.(1993)**. معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، لبنان: بيروت، مكتبة لبنان.
15) **جامعة الأزهر. (1993)**. جامعة الأزهر في سطور ، القاهرة ، مطبعة جامعة الأزهر.
16) **موسى، احمد محمد. (2007)**. الخدمة الاجتماعية وحماية البيئة، المكتبة العصرية، القاهرة.

ب-المراجع الإنجليزية:

1) Frick T., Chadha r waston. (2009). colleges student perceptions of teaching and learning quality educational technology research and development.

2) Klapan, A. (2001). "Educational needs of the adults – The key question of andragogy." Paper presented at the international andragogical school in Bosnia and Herzegovina Sarajevo, Bosnia. May.

3) Webster. (1990). New World Dictionary, New York, Ner Bock, INE.

4) Wlter A. Friedlander, Rober Z. Apte. (1980). Introduction to social welfare, 5th Edition. New Jersey, Prentice Hall Inc.

ج- المواقع الإلكترونية:

http://www.azhar.eg/m-alazhar/zakah.