

جامعة حلوان  
كلية الخدمة الاجتماعية  
قسم التخطيط الاجتماعي

## معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعي بوزارة الشؤون الاجتماعية

إعداد  
حسن مصطفى حسن مصطفى  
معيد بقسم التخطيط الاجتماعي

دراسة مقدمة  
ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير  
في الخدمة الاجتماعية " تخصص تخطيط اجتماعي "

إشراف  
أ.م.د. عبد الرحمن صوفي عثمان  
أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد  
كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة حلوان  
د. أحمد محمد عليق  
مدرس التخطيط الاجتماعي  
كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة حلوان

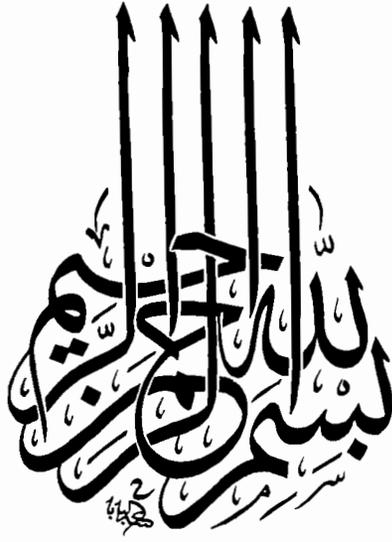
١٩٩٩م

## اعتماد الرسالة من لجنة الممتحنين

رسالة مقدمة من : حسن مصطفى حسن  
العمل : معيد بقسم التخطيط الاجتماعي  
كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان  
الدرجات العلمية : بكالوريوس الخدمة الاجتماعية - دور مايو ١٩٩٥  
بتقدير عام جيد جداً مع مرتبة الشرف  
عنوان الرسالة : " معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعي  
بوزارة الشؤون الاجتماعية ".  
تاريخ التسجيل : ١٩٩٨/٣/٢٣  
اعتماد لجنة المناقشة والحكم

نوقشت الرسالة بتاريخ : ١٩٩٩/٩/٨ . وحصلت على درجة الماجستير في  
الخدمة الاجتماعية " تخصص تخطيط اجتماعي " وتكونت لجنة الحكم  
والمناقشة من الأساتذة :

م	الاسم	الوظيفة	الصفة باللجنة	التوقيع
١	أ.د/ مصطفى أحمد حسان	وكيل كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم - جامعة القاهرة .	عضواً	
٢	أ.م.د/ عبد الرحمن صوفى عثمان	أستاذ التخطيط المساعد كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان	مشرفاً	
٣	أ.م.د/ نصر خليل عمران	أستاذ التخطيط المساعد كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان .	عضواً	



﴿ وعلمك ما لم تكن تعلم وكان فضل

﴿ الله عليك عظيما ﴾

صدق الله العظيم  
سورة النساء آية (١١٣)

## إهداء

إلى روح أبي الطاهرة ...  
إلى من آثرتني بزهرة شبابها .. أمي ..  
إلى من أعطوني حياً وأملاً ودعماً .. اخوتي ..  
إلى من تولى منذ الصغر رعايتي ..  
أخي محسن عبد الرحيم..  
أهدى هذا البحث

الباحث

## شكر وتقدير

يطيب للباحث أن ينسب الفضل لأهله فقد كان الفضل الأول فى إخراج هذا البحث لله سبحانه وتعالى فحمداً وشكراً له على توفيقه .

كما يتقدم الباحث بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان بالجميل لأستاذه الدكتور/ عبد الرحمن صوفى عثمان الأستاذ المساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية والتدريب الميدانى والذى تعلم الباحث من فيض خلقه وعلمه ما يعجز الباحث عن التعبير عنه فكان لرعايته وتوجيهه ولما أفاض به من وقته وجهده وعلمه على الباحث أطيب الأثر فى إنجاز هذا البحث .

ويطيب للباحث أيضاً أن يتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان بالجميل لأستاذه الدكتور أحمد عليق الذى لم يبخل أبداً عن دعم الباحث ومعاونته بكل حب وإخلاص منذ الوهلة الأولى للقيام بهذا البحث حتى الانتهاء منه .. أخاً وأستاذاً ومشرفاً فجزاه الله عنى خير الجزاء .

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير لكافة أعضاء هيئة التدريس بقسم التخطيط الاجتماعى وبخاصة الدكتور محمد زكى رئيس القسم ، والدكتور فؤاد حسين لما قدموه من عون للباحث طوال فترة بحثه .

كما يسعد الباحث أن يتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة /عزة فهمى المدرس المساعد بقسم التخطيط الاجتماعى لما قدمته من عون للباحث منذ الوهلة الأولى لقيامه بهذا البحث .

كما يطيب للباحث أن يتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذ محمود رسلان مدير إدارة الإرشاد الاجتماعى بمحافظة الشرقية وكافة أخصائى الإرشاد الاجتماعى بالإدارة وكافة العاملين بها لخالص تعاونهم مع الباحث .

كما يتقدم الباحث بالشكر والعرفان بالجميل لكافة أصدقائه الذين ساعدوه فى إنجاز هذا البحث وبخاصة الصديق الأستاذ/ عبد السلام عبد الله والأستاذ / أشرف منصور ، والأستاذ / وليد إبراهيم لما قدموه من عون وتشجيع فى سبيل إنجاز هذا البحث .

لهم جميعاً خالص شكرى وتقديرى ..

الباحث

## الفهرس

الصفحة

الموضوع

الباب الأول

مشكلة الدراسة وإطارها النظرى

الفصل الأول

تحديد مشكلة الدراسة

٢

٣

١٤

١٥

١٥

١٦

١٦

١٩

- أولاً : مدخل لمشكلة الدراسة .....  
ثانياً : مشكلة الدراسة .....  
ثالثاً : أهمية الدراسة .....  
رابعاً : أهداف الدراسة .....  
خامساً : تساؤلات الدراسة .....  
سادساً : مفاهيم الدراسة .....  
سابعاً : الدراسات السابقة .....

الفصل الثانى

خدمات الرعاية الاجتماعية

٢٨

٢٩

٣٢

٣٤

٣٦

٣٧

٣٧

٤٢

٤٨

٤٨

٥٠

٥٢

- أولاً : مفهوم الرعاية الاجتماعية .....  
ثانياً : مفهوم الخدمات الاجتماعية .....  
ثالثاً : الخدمات الاجتماعية الأساسية .....  
رابعاً : نماذج من الخدمات الاجتماعية .....  
١ - نماذج من الخدمات العامة .....  
أ - الخدمة الصحية .....  
ب - الخدمة التعليمية .....  
٢ - نماذج من الخدمات الخاصة بفئات معينة .....  
أ - رعاية المسنين .....  
ب - رعاية المعاقين .....  
ج - خدمات الضمان الاجتماعى .....

الفصل الثالث

المشكلات الاجتماعية

٥٤

أولاً : المشكلات الاجتماعية :

## الصفحة

## الموضوع

- ٥٦ ..... ١ - ماهية المشكلات الاجتماعية  
٦١ ..... ٢ - تصنيف المشكلات الاجتماعية  
٦٣ ..... ٣ - أولوية المشكلات الاجتماعية  
٦٤ ..... ٤ - مداخل دراسة المشكلات الاجتماعية  
٦٧ ..... ٥ - علاج المشكلات الاجتماعية

ثانياً : عرض لنماذج من المشكلات الاجتماعية :

- ٧١ ..... ١ - المشكلة السكانية  
٧٩ ..... ٢ - مشكلة الأمية  
٨٧ ..... ٣ - مشكلة البطالة

## الفصل الرابع

### التوجيه والإرشاد

٩٦

أولاً : التوجيه والإرشاد :

- ٩٧ ..... ١ - مفهوم التوجيه والإرشاد  
١٠٠ ..... ٢ - التوجيه والإرشاد " النشأة والتطور "  
١٠٣ ..... ٣ - الإرشاد كعملية هادفة  
١٠٧ ..... ٤ - الإرشاد وتنمية الوعي الاجتماعى

ثانياً : الإرشاد الاجتماعى فى وزارة الشؤون الاجتماعية :

- ١١١ ..... ١ - وزارة الشؤون الاجتماعية  
١١٣ ..... ٢ - الإرشاد الاجتماعى بوزارة الشؤون الاجتماعية

## الباب الثانى

### الإطار التطبيقى للدراسة والنتائج المستخلصة

## الفصل الخامس

### الإجراءات المنهجية للدراسة والمراحل التنفيذية

## للعمل الميدانى

١٢٠

أولاً : الإجراءات المنهجية للدراسة

- ١٢١ ..... ١ - نوع الدراسة  
١٢٣ ..... ٢ - المنهج المستخدم  
١٢٥ ..... ٣ - أدوات جمع البيانات

الصفحة	الموضوع
١٢٦	٤ - مجالات الدراسة .....
١٢٩	٥ - أهم الصعوبات التي واجهت الباحث .....
١٣٠	ثانياً : المراحل التنفيذية للعمل الميداني .....
	<b>الفصل السادس</b>
١٣٩	<b>عرض وتحليل نتائج الدراسة</b>
	أولاً : نتائج الدراسة الخاصة باستمارة أخصائى الإرشاد
١٤٠	الاجتماعى .....
٢١١	ثانياً : الجداول الارتباطية .....
٢٢٠	ثالثاً : نتائج الدراسة الخاصة باستمارة المواطنين .....
	<b>الفصل السابع</b>
٢٣٦	<b>النتائج العامة للدراسة</b>
	أولاً : النتائج العامة للدراسة والخاصة باستمارة أخصائى
٢٣٧	الإرشاد .....
٢٥٢	ثانياً : النتائج العامة للدراسة والخاصة باستمارة المواطنين ....
٢٥٥	ثالثاً : الآراء المستخلصة من مقابلات البحث .....
	رابعاً: المؤشرات التخطيطية المقترحة لتطوير العمل بإدارة
٢٦٠	الإرشاد الاجتماعى .....
٢٦٧	<b>مراجع الدراسة :</b>
٢٦٨	أولاً : المراجع العربية .....
٢٧٩	ثانياً : المراجع الإنجليزية .....
٢٨٤	<b>ملخصات الدراسة :</b>
٢٨٥	أولاً : باللغة العربية .....
٢٩٠	ثانياً : باللغة الإنجليزية .....
٢٩٦	<b>ملاحق الدراسة</b> .....
	(١) استمارة مقابلة شبه مقننة لمعرفة مدى قيام الوحدة
	الاجتماعية بدورها فى التوعية بالخدمات والمشكلات
٢٩٧	الاجتماعية .....

الصفحة	الموضوع	
	استمارة مقابلة شبه مقننة لتحديد بؤرة القصور في جهود	(٢)
٢٩٨	الإرشاد الاجتماعي .....	
٢٩٩	خريطة عن محافظة الشرقية .....	(٣)
٣٠٠	عدد السكان وتوزيعه على المحافظات .....	(٤)
٣٠١	البطالة حسب توزيعها على محافظات الجمهورية .....	(٥)
٣٠٢	قصور وبيوت الثقافة بالجمهورية .....	(٦)
	استمارة استتبار لأخصائيي الإرشاد الاجتماعي عن	(٧)
	معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعي بوزارة الشؤون	
٣٠٣	الاجتماعية .....	
	استمارة استتبار للمواطنين عن معوقات تنفيذ برامج	(٨)
٣٢١	الإرشاد الاجتماعي بوزارة الشؤون الاجتماعية .....	
٣٢٦	دليل المقابلات شبه المقننة مع الخبراء .....	(٩)

## الباب الأول

### مشكلة الدراسة وإطارها النظري

- الفصل الأول : تحديد مشكلة الدراسة .
- الفصل الثاني : خدمات الرعاية الاجتماعية.
- الفصل الثالث : المشكلات الاجتماعية .
- الفصل الرابع : التوجيه والإرشاد .

## الفصل الأول

### تحديد مشكلة الدراسة

- أولاً : مدخل لمشكلة الدراسة .
- ثانياً : مشكلة الدراسة .
- ثالثاً : أهمية الدراسة .
- رابعاً : أهداف الدراسة .
- خامساً : تساؤلات الدراسة .
- سادساً : مفاهيم الدراسة .
- سابعاً : الدراسات السابقة .

## أولاً : مدخل لمشكلة الدراسة :

لقد أصبح مفهوم التنمية أكثر انتشاراً بوصفها عمليات مخططة وموجهة تحدث تغييراً في المجتمع لتحسين ظروفه وظروف أفراده من خلال مواجهة مشكلات المجتمع وإزالة العقبات وتحقيق الاستغلال الأمثل للإمكانات والطاقات بما يحقق التقدم والنمو للمجتمع والرفاهية لأفراده<sup>(١)</sup>.

ولذلك تمثل التنمية هدفاً مشتركاً بين المجتمعات القومية المعاصرة كلها على أن هناك اختلافاً في الوسائل المستخدمة للوصول إليها وذلك تبعاً لاختلاف الفلسفات الاجتماعية التي تعتقها تلك المجتمعات القومية<sup>(٢)</sup>.

وتتضمن التنمية إحداث نوع من التغيير المقصود ويصاحبها أيضاً تغير من نوع آخر هو تغير غير مقصود ويتولد عنهما وتصابهما مشكلات من نوع ما ، فهذا التغيير السريع نتيجة لإدخال مستحدثات مادية ومعنوية يتطلب أن تتغير كافة أنظمة المجتمع في تناسق يحفظ للنسيج الثقافي للمجتمع توازنه وتكامله وهو أمر من الصعوبة تحقيقه بل إنه في حكم المحال، ومن ثم يتضح أن عصر التغيير السريع الذي يجربه العالم اليوم لا بد أن يؤدي لظهور بعض المشكلات الاجتماعية والتي تحتاج لإحداث تغييرات جديدة للقضاء عليها<sup>(٣)</sup>.

والمشكلات الاجتماعية هي الظروف الاجتماعية المحددة بواسطة البحث العلمي والقيم الضارة برفاهية المجتمعات الإنسانية<sup>(٤)</sup>، وهي تختلف في الزمان والمكان باختلاف الثقافات إلا إذا كانت القاعدة أو المعيار التي

(١) محمد شفيق: التنمية الاجتماعية - دراسات في قضايا التنمية ومشكلات المجتمع

- (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٩٤) ، ص ١٧ .

(٢) المرجع السابق ، ص ١٢ .

(٣) عبد العزيز عبد الله مختار : التخطيط لتنمية المجتمع (الإسكندرية ، دار المعرفة

الجامعية ، ١٩٩٥) ، ص ص ١٠١ - ١٠٢ .

(4) John Stimson and others : Social problems - Definition, impact and solution - (Canda, Jon wiley, 1985), p. 6.

نشأت المشكلة عن الانحراف عنه من الضروريات الاجتماعية التي يتوقف عليها الوجود المجتمعي<sup>(١)</sup>.

فلاحظ أنه قد اقترن بعمليات التغير والتكيف السريعين على المستوى العالمى ازدياد حدة الفقر والبطالة والتفكك الاجتماعى فهناك أكثر من مليار نسمة من سكان العالم يعيشون فى فقر مدقع وهناك أكثر من ١٢٠ مليون نسمة على صعيد العالم متطلعون رسمياً إلى جانب أعداد أكثر تعمل عمالة ناقصة وأعداد كبيرة من الشباب لا أمل لديها فى الحصول على فرص عمل<sup>(٢)</sup>.

أما إذا نظرنا إلى المشكلات القومية على الصعيد القومى فنجد أن هناك تشابكاً بين تلك المشكلات فى مظاهرها وعواملها إلى الحد الذى يجعل الفصل بينها أو محاولة ترتيبها لغرض تيسير المعالجة وتبسيط العرض فقط<sup>(٣)</sup>.

ومن أهم المشكلات المنتشرة فى مجتمعنا مشكلة النمو السكانى السريع حيث توضح الإحصائيات معدلات النمو السكانى المرتفعة ففى حين كان عدد السكان فى منتصف عام ١٩٥٣ يقدر بحوالى ٢١,٤ مليون نسمة وصل فى عام ١٩٨٩ إلى ٥٤,٢ مليون نسمة أى تضاعف ٢,٥ مثل<sup>(٤)</sup>، وفى حين كان عدد السكان عام ١٩٨٦ (٥٠٥٠٤٢٣٨) نسمة وصل إلى

(١) محمد عاطف غيث : المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافى (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٤) ، ص ٢١ .

(٢) أحمد حسن إبراهيم : إعلان وبرنامج عمل مؤتمر القمة العالمى للتنمية الاجتماعية (١٢/٦ مارس ١٩٩٥ كوبنهاجن الدانمرك) ، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، المجلد الثالث ، العدد الأول (القاهرة ، معهد التخطيط القومى ، ١٩٩٥) ، ص ص ٢٧٨ - ٢٧٩ .

(٣) علياء شكرى وآخرون : دراسة المشكلات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٣) ، ص ١٩ .

(٤) محمد نعمان نوفل : بعض الآثار المتوقعة لسياسة التكيف الهيكلى على التعليم ، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، مرجع سابق ، ص ٩٨ .

(٦١٤٥٢٣٨٢) نسمة في عام ١٩٩٦ بمعدل نمو سكاني (٢,١٪)<sup>(١)</sup>، بل أن هناك المناطق العشوائية المنتشرة في كافة أنحاء الجمهورية والتي يرتفع معدل النمو السكاني فيها ليصل في بعضها إلى ١٢,٤٪<sup>(٢)</sup>.

وهذا النمو السكاني السريع يلتهم أى نمو اقتصادى ويعمل على تكريس التخلف الاقتصادى كما يهبط بنوعية السكان باعتبار أن الخدمات المتاحة من تعليم ورعاية صحية وغيرها تقصر عن الوفاء باحتياجات الأعداد المتزايدة من السكان<sup>(٣)</sup>.

كما أن عدد المتعطلين ممن هم فى سن العمل ولديهم استعداد للعمل وقادرين عليه ولا يجدون العمل المناسب وصل فى عام ١٩٩٥ إلى (١٤٤٠٨٦١) نسمة<sup>(٤)</sup>، وارتفع هذا العدد بشكل سريع ليصل إلى (١٧٢٠٥٠٩) عام ١٩٩٧<sup>(٥)</sup>.

وأيضاً مشكلة الأمية حيث تمثل نسبة الأميين ( من لا يعرفون القراءة والكتابة) ٣٨,٦٪ من جملة السكان<sup>(٦)</sup>.

كذلك بلغت نسبة الذين لم يسبق لهم الزواج من الشباب فى سن الزواج ٢٧,٨٪ عام ١٩٩٦ بينما كانت ٢٥,٧ فى عام ١٩٨٦<sup>(٧)</sup>. مما يشير

- 
- (١) الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء : ملخص النتائج الأولية للتعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت لعام ١٩٩٦ ، القاهرة ، ١٩٩٦ ، ص ١ .
  - (٢) المرجع السابق ، ص ٧ .
  - (٣) علياء شكرى وآخرون : دراسة المشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق، ص ٣٣ .
  - (٤) مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ، وصف مصر بالمعلومات، الكتاب السنوى ، القاهرة ، ١٩٩٥ ، ص ٣١٨ .
  - (٥) مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ، وصف مصر بالمعلومات، الكتاب السنوى ، القاهرة ، ١٩٩٧ .
  - (٦) الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء ، ملخص النتائج الأولية للتعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت لعام ١٩٩٦ ، مرجع سابق ، ص ٣ .
  - (٧) المرجع السابق ، ص ٤ .

لوجود نسبة مرتفعة من الشباب فى سن الزواج ولا تستطيع الزواج - ويرجع ذلك فى الغالب لعدم توافر القدرة المادية والمسكن - وأن هذه النسبة فى ارتفاع .

وغير ذلك من مشكلات تحتاج فى علاجها إلى قدر ملائم من الوعى الجماهيرى بطبيعة المشكلات وبأسلوب مواجهتها ، بحيث يتم القضاء على الظروف والعوامل التى تؤدى لظهورها بما يساعد على تقلص أو عدم ظهور تلك المشكلات<sup>(١)</sup>.

حيث أن حتمية التغيير تتطلب ألا ندع المستقبل يصنع ومنتظر التعامل مع الصعوبات التى تلوح فى الأفق بل تتطلب سرعة التنبؤ بالتحديات وتحديد سبل مواجهتها<sup>(٢)</sup>. فحيث أنه ليس فى وسع أحد أن يتجنب النتائج المترتبة على هذه المشكلات فكل مواطن يجب أن يكون لديه الوعى الكافى بالمشكلات الاجتماعية : أسبابها ، نشأتها ومداها ، النتائج المترتبة عليها ، الحلول الممكنة لها ، حتى يستطيع أن يشارك بفاعلية فى التخفيف من حدتها<sup>(٣)</sup>.

أى أننا فى حاجة لتنمية الوعى الاجتماعى بما يشمله ذلك من<sup>(٤)</sup>:

- (١) تثقيف المواطنين بأبعاد المشكلات الاجتماعية وتنوير الرأى العام بها.
- (٢) إيقاظ الوعى لدى المواطنين بالمجتمع لإدراك المشكلات الاجتماعية والإحساس بها والعمل على تكوين اتجاه إيجابى لديهم بتلك المشكلات.

(1) Frances Heidenshon: Crime and Society (Hong Kong, MacMillan Education, 1989), p. 175.

(2) Maurice J. Elias and John f. Clabby : Building Social problem solving Skills (San Francisco, Jasse J. Bass, 1992), p.p. 4 - 5.

(٣) السيد عبد العاطى وآخرون : مشكلات المجتمع المعاصرة (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٨) ، ص ٨ .

(٤) أحمد محمد السنهورى : نحو نموذج للخدمة الاجتماعية لتنمية الوعى الاجتماعى فى المجتمعات المحلية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى العاشر لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، (١١/٩) أبريل ١٩٩٧ ، ص ١٤ .

(٣) إيقاظ الشعور بالمسئولية الاجتماعية والتعاون والمشاركة فى الحياة العامة والرغبة فى العمل المشترك لدى المواطنين فى المجتمع إزاء المشكلات الاجتماعية .

وهذا يتطلب الاتصال المستمر بالمواطنين حيث أنه من خلال الجهود الاتصالية والإعلامية يمكن استثارة المواطنين للمشاركة فى الجهود التى تستهدف النهوض بالمجتمع وكذلك التأثير فى آراء واتجاهات وسلوكيات المواطنين وتوعية المواطنين بالخدمات المتاحة وكيفية الاستفادة منها<sup>(١)</sup>.

ويمكن الاستعانة بالعديد من الوسائل عند الاتصال بالجمهور لإعلامهم بكافة المعلومات التى هم فى حاجة إليها ونظراً لتعدد هذه الوسائل وتنوع خصائصها فيجب اختيار أفضل الوسائل التى تتناسب مع خصائص الفئة المقدمة إليها الرسالة وتتاسب من ناحية أخرى مع هدف الاتصال وطبيعة الموضوع الذى يدور حوله الاتصال<sup>(٢)</sup>.

ويعد الاتصال الشخصى الطبيعى والتلقائى أكثر فاعلية من الوسائل الحديثة للإعلام الجماهيرى فالاجتماع والمحاضرة والحفل الخطابى والمناظرة صيغ مألوفة أثبتت نجاحها فى العمل السياسى والتربوى والاجتماعى والعسكرى بين الجماهير<sup>(٣)</sup>.

وفى شتى صور الاتصال على مقدم الرسالة أن يحدد الهدف العام من الاتصال والأهداف الفرعية ، ويحدد خصائص الجمهور الذى ستوجه إليه الرسالة ، وفى ضوء ذلك يحدد أفضل البرامج التى تحقق أهداف الاتصال

(1) Bob Franklin and Nigel Partorn : Social work, The media and public Relations (London, T.J. Press (Padstow) Ltd, 1991), p.p. 216 - 217.

(٢) محمد بهجت كاشك : العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية ( الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٩٣ ) ، ص ٢٢٩ .

(٣) عزيز حنا داود ، تحسين على حسين : علم تغيير الاتجاهات النفسية الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، د.ت) ، ص ٦١ .

بفاعلية وأفضل الوسائل التي تساعد في استجابة الجمهور للرسالة وعلى أن يأخذ بعد ذلك في اعتباره الاستفادة بنتائج التغذية العكسية لإجراء ما يلزم من تصحيح في طرق العمل<sup>(١)</sup>.

ولا بد لأى اقتراح أو فكرة عند توصيلها للجمهور أن تتسم بالوضوح، وأن نوضح تأثيرها على الجمهور وعلى احتياجاتهم وآمالهم ، وأن نوضح كيفية تطبيقها ، وأن تصدر من شخص أو جهة محل ثقة الجمهور<sup>(٢)</sup>.

ولا يجب أن يقتصر الأمر عند مواجهة المشكلات الاجتماعية أن نركز على جانب الوقاية فقط على الرغم من أهميته بل يجب أن نسعى أيضاً لعلاج القائم منها بالفعل وذلك بدراستها فإذا ما كونا فكرة واضحة عنها استطعنا بعد ذلك أن نخطو خطوة أخرى نحو الإصلاح ونكون عندئذ واثقين بأن مشروعاتنا الإصلاحية قائمة على أساس علمي متين<sup>(٣)</sup>.

ونظراً لوجود مشكلات اجتماعية معقدة فإنه يصعب وخاصة في المجتمعات الكبيرة مواجهتها دون تدخل عام من قبل المجتمع ومن خلال سياسته الاجتماعية وذلك لتحقيق المواجهة الفعالة والمنظمة للمشكلات وللحفاظ على الموارد وحسن استغلالها وعدم إهدارها<sup>(٤)</sup>، أى أن ضرورة وجود سياسة اجتماعية واضحة ومؤثرة يجعل من الواضح والمؤكد أن تدخل الحكومة أمراً لا يمكن تجنبه<sup>(٥)</sup>.

(1) Peter Hartley : Interpersonal Communication (London, Routledge, 1993), p.p. 36 - 37.

(٢) يحيى محمود حسن ، سمير حسن منصور : العلاقات العامة والإعلام فى الدول النامية (الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٥) ، ص ١٠ .

(٣) السيد محمد بدوى : المجتمع والمشكلات الاجتماعية (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٨) ، ص ٣٠ - ٣١ .

(4) Frank R. Scarpitti : Social problems (New York, Harper and Row, 1989), p. 24 .

(5) J. Howard Jones : Social welfare in third world development (London, Mac Millan Education, 1990), p. 281.

لذا تعاونت العديد من الجهات المختلفة فى المجتمع المصرى فى سبيل تحقيق ذلك ، لذا نجد أن وزارة الشؤون الاجتماعية منذ إنشائها عام ١٩٣٩ وضعت فى مقدمة اهتماماتها تحقيق الاستقرار الأسرى وحماية الأسرة من التفكك والاهتمام بالتوجيه والمحاضرات العامة للتثقيف والتهديب، ووقاية الفئات ذوى الظروف الخاصة ورعايتها مثل الأحداث المنحرفين وضعاف العقول والعجزة ومدمنى المخدرات وأسر المسجونين ، وإجراء الدراسات والبحوث للتعرف على المشكلات والأوضاع التى تعوق تقدم المجتمع وتحديد طبيعتها وآثارها والتخطيط لمواجهتها<sup>(١)</sup>.

أى أنها سعت للنهوض بالمجتمع وتحقيق أمنه واستقراره ووقايته من الظواهر والمشكلات الاجتماعية والتعامل مع القائم منها ، مما أكد دور مهنة الخدمة الاجتماعية فى هذا الشأن - مواجهة المشكلات الاجتماعية الموجودة والمحتملة فى المجتمع - باعتبار أن المهمة الرئيسية للأخصائى الاجتماعى مساعدة الأشخاص على حل المشكلات الموجودة وتفادى المشكلات المحتملة<sup>(٢)</sup>.

فالخدمة الاجتماعية لا يقتصر دورها على جانب العلاج فقط بل تسعى للقيام بدور لا يقل أهمية وهو دور التوعية والإرشاد للمواطنين بهدف تغيير علاقاتهم وإكسابهم المهارة فى تنظيم وإدارة حياتهم بكفاءة والمشاركة فى شئون مجتمعهم والاهتمام ببيئتهم والتنبه للمشكلات الاجتماعية والمواجهة المبكرة لها<sup>(٣)</sup>.

---

(١) وزارة الشؤون الاجتماعية ، الإدارة المركزية للبحوث والتخطيط - اتحاد هيئات تنمية المجتمعات المحلية ، دراسة فى الوحدة الاجتماعية ، القاهرة ، ١٩٨٣ ، ص ٦ - ٩ .

(2) Armando Morals and Bradford W. Sheafor : Social work - a profession of Many faces (Boston, Alyn & Bacon, 1989), p. 550.

(3) Malcolm Payne : Social work and community care (London, MacMillan, 1995) , p. 201.

ولذلك لزيادة فاعلية وزارة الشؤون الاجتماعية فى التعامل مع المشكلات الاجتماعية قامت فى سنة ١٩٨٩ بإنشاء إدارة الإرشاد الاجتماعى لتحقيق هدفين رئيسيين<sup>(١)</sup>:

(١) تعريف المواطنين بمؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية وبما تقدمه من خدمات .

(٢) تبصير المواطنين (الأفراد والجماعات) بالظواهر والمشكلات الاجتماعية الموجودة فى المجتمع كظاهرة إدمان المخدرات والتدخين بين صغار السن ، كثرة الإنجاب ، الأمية ، البطالة .

والإدارة تحاول تحقيق تلك الأهداف من خلال وضع خطة عمل لتحقيق الأهداف السابقة بالتعاون مع الجهات المعنية الأخرى كوزارات التعليم والصحة والشباب ، الأزهر الشريف .

وتقوم خطة الإدارة على<sup>(٢)</sup>:

- ١ - دراسة أنشطة كافة الإدارات الاجتماعية الفنية والإمام بها حتى يكون لدى أخصائى الإرشاد الدراية الكاملة عن سائر قطاعات الوزارة ، والاشتراك فى الندوات والمؤتمرات والبرامج التدريبية التى يتم عقدها بالمديرية حتى لا يكون بمعزل عن العمل الاجتماعى الذى يدور حوله وحتى يساهم فى زيادة فاعليته .
- ٢ - العمل على أن تكون الإدارة هى جهة الإعلام بالمديرية لدى كافة الأجهزة والعملاء لتوجيههم التوجيه السليم مع عمل لافتة بعنوانين وأرقام تليفونات كافة الأجهزة .
- ٣ - عقد اللقاءات الدورية الإرشادية فى مجالات الرعاية الاجتماعية التالية: الأندية الثقافية ، رعاية الشباب ، الجمعيات التطوعية ، مؤسسات الرعاية الاجتماعية (أحداث - أيتام - معرضات للانحراف) ، جمعيات الشبان المسلمين والمسيحيين وشرح الأهداف السمحة

(١) وزارة الشؤون الاجتماعية - الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى - ، خطة عمل

الإرشاد الاجتماعى ، القاهرة ، ١٩٨٩ ، ص ١ .

(٢) المرجع السابق ، ص ص ١ - ٣ .

للأديان السماوية ، مراكز تنظيم الأسرة وشرح مفهوم التنظيم وتشجيع المرأة على التردد عليها ، العاملين بمراكز التدريب للفتيات ومراكز التكوين المهني ، مشرفات الحضانه ، جمعيات التنمية وإثارة الوعي بمشروعات الأسر المنتجة من خلالها ، لقاءات إرشادية بمراكز تأهيل المعاقين .

٤ - الاتصال المستمر بإدارات الخدمة الاجتماعية بمديريات الصحة والتعليم والقوى العاملة والإعلام والأوقاف والشباب والرياضة لتنسيق التعاون الإرشادي بينهم ووضع الحلول لكثير من الظواهر والمشكلات الاجتماعية .

٥ - الاهتمام بإجراء البحوث الاجتماعية عن الظواهر والمشكلات الاجتماعية الموجودة بالمجتمع بالتعاون مع الجهات البحثية المختصة وتصعيد نتائجها للجهات المسؤولة .

٦ - أن تتم بصفة دورية زيارات للوحدات والإدارات الاجتماعية لتوضيح مفهوم الإرشاد لدى العاملين بها وتوضيح دور مؤسسات الوزارة وكيفية الاستفادة من خدماتها حتى يمكنهم القيام بالدور الإرشادي عند تعاملهم مع الجمهور .

٧ - عمل مسابقات ثقافية ودينية في المناسبات القومية والدينية بالاشتراك مع الجهات المعنية ، وأيضاً عمل المسابقات بين المؤسسات الاجتماعية المختلفة ، وبين العاملين بالمؤسسات الاجتماعية وتقديم الحوافز المادية والمعنوية لأفضل هذه المؤسسات وهؤلاء العاملين .

بالرغم مما سبق فهناك العديد من الدراسات التي أوضحت أنه لا يزال هناك قصور في هذين الجانبين (التوعية بالمشكلات الاجتماعية ، التوعية بخدمات الوزارة) وهما الهدفان الأساسيان لبرامج الإرشاد الاجتماعي ومن تلك الدراسات :

\* أوضحت دراسة عن (دور الوحدة الاجتماعية في إنجاز المشروعات التنموية)<sup>(١)</sup> أن هناك ضآلة في عدد المستفيدين من المشروعات

(١) سحر فتحى محمود : دور الوحدة الاجتماعية في إنجاز المشروعات التنموية ، رسالة ماجستير غير منشورة (كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة، ١٩٩٠).

التنموية مقارنة بعدد أفراد المجتمع المحلى الذى تخدمه الوحدة الاجتماعية ويرجع ذلك فى الغالب إلى عدم وعى المواطنين وتفهمهم لتلك المشروعات ، كما أوضحت أن هناك قصور فى قيام الأخصائى الاجتماعى بدوره فى توفير المعلومات المختلفة فى كافة مراحل تنفيذ المشروعات للمواطنين لقلّة المهارات والخبرات نتيجة لعدم وجود دورات تدريبية تؤهله لذلك .

\* وهناك دراسة أخرى بعنوان ( دور التخطيط فى التنمية المحلية)<sup>(١)</sup> مطبقة بجمعيّات التنمية الريفية أوضحت أن هناك نظرة قاصرة من قبل الأهالى للجمعية حيث أنهم يعتقدون أن الجمعية قاصرة على خدمة بعض الأشخاص دون غيرهم ، وأن مشاكل القرية معروفة لا تحتاج لتحديد، وأكدت الدراسة على ضرورة توفير الأخصائى الاجتماعى المدرب والمتحمس للعمل مع التنظيمات المحلية التنموية .

\* دراسة أخرى عن (التخطيط لمواجهة مشكلات جمعيّات تنمية المجتمع المحلى)<sup>(٢)</sup> أوضحت أن عدم إدراك المواطنين لأهمية المشاركة الشعبية فى جهود الجمعية وعدم توافر المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل الاجتماعى تعتبر من أهم العوامل التى تسبب محدودية المشاركة الشعبية.

\* ودراسة أخرى بعنوان ( دور الأخصائى الاجتماعى فى مشروعات محو الأمية بجمعيّات تنمية المجتمع)<sup>(٣)</sup> أكدت على أهمية قيام

- 
- (١) عادل عزت محمد : دور التخطيط فى التنمية المحلية - دراسة تحليلية لنماذج التخطيط فى جمعيّات التنمية الريفية بمحافظة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية ، ١٩٩٢).
- (٢) محمد أحمد حمزاوى : التخطيط لمواجهة مشكلات جمعيّات تنمية المجتمع المحلى، رسالة ماجستير غير منشورة، (كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة طوان، ١٩٩٢).
- (٣) منال حمدى محمد : دور الأخصائى الاجتماعى فى مشروعات محو الأمية بجمعيّات تنمية المجتمع ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة ، ١٩٩٤).

الأخصائى الاجتماعى فى مشروعات محو الأمية بإعداد حملات التوعية، ولكن لا يوجد الأخصائى المدرب على العمل فى مشروعات محو الأمية فى الجمعيات فى حين وجود الحاجة لأخصائى لديه القدرة على تزويد مجلس الإدارة بمعلومات عن حجم وخطورة المشكلة وكذلك القيادات الشعبية والحزبية والرسمية من خلال الندوات واللقاءات وكذلك توعية الأميين وحثهم على الالتحاق بفصول محو الأمية بالجمعية .

كما قام الباحث بدراسة استطلاعية من خلال استمارة مقابلة شبه مقننة طبقت على (٤٠) مواطن ريفى بمحافظة الشرقية<sup>(١)</sup> تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وذلك بهدف التعرف على مدى استمرار هذا القصور فى التوعية بالخدمات والمشكلات الاجتماعية<sup>(١)</sup>. وكذلك استمارة مقابلة شبه مقننة طبقت على (١٠) من أخصائى الإرشاد الاجتماعى تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وذلك بهدف معرفة آرائهم فى ما يقابل برامج الإرشاد الاجتماعى من معوقات<sup>(٢)</sup>.

\* وبتحليل محتوى استجابات المواطنين اتضح أن :

- ١ - ٩٠% من المبحوثين لا يعرفون أكثر من ٢٥% فقط من خدمات الوحدة الاجتماعية وباقى الخدمات مجهولة تماماً لكل منهم ، ١٠% من المبحوثين لا يعرفون شيئاً عن خدمات الوحدة .
- ٢ - ٦٠% من المبحوثين لا يعرفون عن الندوات والمحاضرات التى تعقدتها الوحدة سوى الندوات الخاصة بالتوعية بأهمية تنظيم الأسرة، ٤٠% لا يعرفون شيئاً عن تلك الندوات .
- ٣ - يرى جميع المبحوثين ضرورة الاهتمام بالتوعية بالخدمات التى تقدمها الوحدة وكذلك بالمشكلات الاجتماعية من خلال الوسائل العديدة كالندوات والمحاضرات والنشرات .

(\*) طبقت الاستمارة بقرية العصلوجى - مركز الزقازيق - محافظة الشرقية .

(١) انظر ملحق رقم (١).

(٢) انظر ملحق رقم (٢).

\* وبتحليل محتوى استجابات أخصائيي الإرشاد الاجتماعى تبين مايلى:

- ١ - يرى كافة المبحوثين أن هناك معوقات تواجه برامج الإرشاد الاجتماعى.
- ٢ - كما يرون أن تلك المعوقات متنوعة أهمها مشكلات (مادية - مرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين فى الوحدات والمؤسسات الاجتماعية - مرتبطة بالمواطنين).
- ٣ - كما يرى (٩٠٪) من المبحوثين أن تلك المعوقات مرتبطة بشكل أساسى بمرحلة التنفيذ .

\* ومما سبق نجد أن كلاً من التراث البحثى المعروف سابقاً والدراسة الاستطلاعية التى قام بها الباحث يشيرا إلى وجود معوقات تعوق برامج الإرشاد الاجتماعى عن تحقيق أهدافها وأنها مرتبطة بصورة أكبر بمرحلة التنفيذ ، ونظراً لعدم وجود دراسات سابقة تعرضت لذلك أدى ذلك لظهور الحاجة لتلك الدراسة للتعرف على تلك المعوقات الأمر الذى يساعد على التخطيط لمواجهةها .

### **بناء على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة على النحو الآتى :**

مما سبق تتضح أهمية ما تقوم به وزارة الشؤون الاجتماعية فى النهوض بالمجتمع ومقابلة ما يواجهه من مشكلات ، وأنه لزيادة فاعليتها فى أداء هذه المهمة قامت بإنشاء إدارة الإرشاد الاجتماعى لتمكين المواطنين من الاستفادة بخدمات الوزارة وتوعيتهم بالمشكلات الاجتماعية وتوضيح دورهم فى مواجهتها ، ونتيجة لأهمية هذه الجهود خاصة فى الوقت الراهن كانت هناك حاجة للتعرف على طبيعة هذه البرامج وطبيعة عملية التنفيذ وما يواجهها من صعوبات ومعوقات للوقوف على إيجابيات العمل فى محاولة لتدعيمها والتعرف على الصعوبات والمشكلات فى محاولة لعلاجها والوصول بالتالى لمقترحات ومؤشرات تخطيطية تطور العمل المهنى فيها .

**أهمية الدراسة :**

- ١ - المضى قدماً فى طريق التنمية يتطلب مواجهة ما يعترضها من مشكلات ، فهناك الكثير من الحضارات دفعت ثمناً بالغاً بسبب عدم انتباهها للتحذيرات المحتملة<sup>(١)</sup>.
- ٢ - وضعت الدولة فى مقدمة أهدافها فى المرحلة القادمة الاهتمام بالبحوث والدراسات الاجتماعية للظواهر والمشكلات السائدة فى المجتمع للتصدى لكل ما هو سلبى وتشجيع كل ما هو إيجابى ورسم السياسات الاجتماعية اللازمة<sup>(٢)</sup>.
- ٣ - يسعى الإرشاد الاجتماعى إلى التأثير فى الأفراد والجماعات وتحقيق التغيير سواء فيما يتعلق بالجوانب التنموية أو الوقائية أو العلاجية<sup>(٣)</sup>.
- ٤ - أوضحت العديد من الدراسات أنه مازال هناك قصور فيما يتعلق بكفاءة الأخصائيين الاجتماعيين فى الوحدات والجمعيات والمؤسسات الاجتماعية فى توعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية ودورهم فى مواجهتها ، وكذلك بخدمات الوزارة وكيفية الاستفادة منها.
- ٥ - كما أكدت الدراسة الاستطلاعية التى قام بها الباحث على أن هذا القصور مازال موجوداً وأنه ينصب بشكل أساسى على عملية التنفيذ.
- ٦ - الحاجة للدراسات التى تكشف عن طبيعة هذه البرامج الإرشادية وما يواجهها من معوقات بما يساعد فى تطوير هذه البرامج .

**رابعاً : أهداف الدراسة :**

- ١ - التعرف على معوقات تنفيذ برامج توعية المواطنين بمؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية وما تقدمه من خدمات .
- ٢ - تحديد معوقات برامج توعية المواطنين بالمشكلات والظواهر الاجتماعية السلبية بالمجتمع .

(1) Maurice J. Elias and John Clabby, op. cit., p. 4 .

(٢) وزارة التخطيط ، الخطة الخمسية الرابعة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية (١٩٩٨/٩٧ - ٢٠٠٢/٢٠٠١) المجلد الثانى ، القاهرة ، ١٩٩٧ ، ص ٦٣٠ .

(3) Veronica Coulshed : Social work practice (Hong Kong, Mac Millan Education, 1988), p. 25.

- ٣ - التعرف على العوامل التي أدت لظهور هذه المعوقات .
- ٤ - الخروج بمجموعة من المؤشرات التخطيطية المقترحة التي تفيد في تطوير برامج الإرشاد الاجتماعى .

### خامساً: تساؤلات الدراسة :

تحاول تلك الدراسة التوصل لإجابة عن التساؤل التالى :

\* ما هى معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعى ؟

- ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال المحاور التالية :
- ١ - معوقات تنفيذ برامج توعية المواطنين بمؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية وما تقدمه من خدمات .
- ٢ - معوقات تنفيذ برامج توعية المواطنين بالمشكلات والظواهر السلبية فى المجتمع .
- ٣ - العوامل التي أدت لظهور هذه المعوقات .
- ٤ - المقترحات والمؤشرات التخطيطية التي تساعد على تطوير تلك البرامج .

### سادساً: مفاهيم الدراسة :

يمكن تحديد أهم المفاهيم التي تحتويها الدراسة فى :

- ١ - مفهوم المعوقات
- ٢ - مفهوم البرنامج
- ٣ - مفهوم الإرشاد الاجتماعى

### [١] المعوقات Obstacles :

- \* يعرف المعجم الوسيط (عَاقَةٌ): بأنها تعنى منعه منه وشغله عنه<sup>(١)</sup>.
- \* كما يعرف المَعْوَق بأنه : ذلك الحاجز أو العائق الذى يحول دون تحقيق الهدف<sup>(٢)</sup>.

(١) مجمع اللغة العربية ، المعجم الوسيط ، ج ٢ ، ط ٣ ، القاهرة ، ١٩٨٥ ، ص ٦٦٠ .

(٢) وفيق أشرف حسونه : التخطيط للتنمية الاجتماعية فى الوطن العربى، مذكرات داخلية (القاهرة ، معهد التخطيط القومى ، ١٩٧١) ، ص ٥٣ .

- \* كما يعرف بأنه : الحيلولة دون تحقيق الهدف والمنع عن ذلك والعرقلة وكل ما من شأنه أن يقف في وجه إنجاز الأمر أو إحراز النجاح<sup>(١)</sup>.
- \* كما تعرف المعوقات بأنها : صعوبات تقف أمام العمل ، أو هي مشكلات وأمور ضارة وظيفياً وبنائياً وتقف أمام إشباع الاحتياجات<sup>(٢)</sup>.
- ويمكننا أن نحدد المقصود بالمعوقات في تلك الدراسة بأنها : كل العوامل والظروف التي من شأنها أن تعرقل تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعي وتحقيق نجاحها بالصورة المرجوة منها.

### [ ٢ ] البرنامج Progame :

- \* البرمجة تعنى : وضع البرامج بغية تسهيل سير العمليات<sup>(٣)</sup>.
- \* ويعرف البرنامج بأنه : خطة يخططها المرء لعمل يريده<sup>(٤)</sup>.
- \* كما يعرف على أنه : المرحلة الوقتية للخطط من أجل توزيع الموارد وفصل الخطوات المتعاقبة التي تتطلب تحقيق أغراض محددة<sup>(٥)</sup>.
- \* كما يعرف على أنه : الوسائل المستخدمة لمواجهة حدث أو أمر معين والتعامل مع مكوناته<sup>(٦)</sup>.

- (١) فوزى بشرى أحمد : معوقات تنمية المجتمع المحلى فى الريف المصرى، رسالة ماجستير غير منشورة (كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة، ١٩٧٤)، ص ٩٣.
- (٢) ناهد عباس حلمي : معوقات ممارسة الخدمة الاجتماعية فى المجال الطبى - دراسة استطلاعية بمستشفيات مدينة المنصورة ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الأول لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان (١٠/٩ ديسمبر)، القاهرة ، ١٩٨٧، ص ٣٨.
- (٣) فريدريك معتوق : معجم العلوم الاجتماعية (بيروت ، أكاديميا انترناشيونال ، ١٩٩٣)، ص ٢٧٢ .
- (٤) كرم البستاني وآخرون : المنجد فى اللغة والاعلام (بيروت، دار المشرق، ١٩٨٦)، ص ٣٦٠.

- (5) Alfred J. Kain : Theory and Practice of social planning (New York, Russell. Sage Foundation, 1975), p. 214.
- (6) Frank Ainswoth and Leon c. Fulcher : Group care for children (New York, Tavistock publications, 1981), p. 72.

## والمقصود بالبرامج فى تلك الدراسة :

- كافة الأنشطة الإرشادية التى تقوم بها إدارة الإرشاد الاجتماعى  
بوزارة الشؤون الاجتماعية من :
- ١ - عقد لقاءات دورية إرشادية فى مجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة.
  - ٢ - زيارات للوحدات والإدارات الاجتماعية لتوضيح مفهوم الإرشاد لديهم وخدمات مؤسسات الوزارة وكيفية الاستفادة منها وإمدادهم بالنشرات والكتيبات التى تساعد فى تفهم ذلك والقيام بالدور الإرشادى للمواطنين فى هذا الشأن .
  - ٣ - إجراء البحوث عن الظواهر والمشكلات الاجتماعية وتصعيد نتائجها للجهات المختصة .
  - ٤ - عقد الندوات لتوعية المواطنين بتلك الظواهر والمشكلات بالتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية الأخرى .
  - ٥ - عمل مسابقات ثقافية ودينية فى المناسبات القومية والدينية وأيضاً مسابقات تشجيعية لكوادر العمل الاجتماعى.

### [٣] الإرشاد الاجتماعى Social Guidance :

- \* عرف معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية الإرشادات بأنها : تعليمات خاصة بموضوع معين على مبتغيها مراعاتها .
- \* كما عرف الإرشاد Guidance : بأنه نظام تعليمى يتضمن جهوداً منظمة للتأثير فى الأفراد وتوفير سلوكهم فى مجال معين بما يتفق وظروف مجتمعهم<sup>(١)</sup>.
- \* عرف أيضاً على أنه: عملية تربوية مقصودة تهتم بتبسيط خبرات وحقائق معينة لجمهور معين وأنها تحدث مستقلة عن عملية التعليم النظامى داخل أو خارج المدرسة على حد سواء وتهدف إلى إحداث تغييرات سلوكية مرغوبة فى مجال معين من مجالات حياة الفرد أو المجتمع<sup>(٢)</sup>.

(١) جامعة الدول العربية - الأمانة العامة - إدارة العمل الاجتماعى ، معجم

مصطلحات التنمية الاجتماعية والعلوم المتصلة ، القاهرة ، ١٩٩٣ ، ص ٧١ .

(٢) محمد السيد فهمى: تكنولوجيا الاتصال فى الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية، دار

المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧) ، ص ١٣٠ .

\* على حين عرف الإرشاد الاجتماعي بأنه : إثارة وعى الرأى العام وتنوير الجماهير سواء فى أحجامها الكبيرة أو الصغيرة وسواء كان هذا الوعى أو التنوير سياسياً أم فى ميادين النشاط الاقتصادى أم من ناحية اجتماعية أخرى<sup>(١)</sup>.

وجهود الإرشاد قد تكون دورية منتظمة مثل قيام هيئة بعقد ندوات أو مؤتمرات دورية ، أو مؤقتة فى حالة ظهور ظروف تستدعى ذلك ، ولا بد أن يكون أخصائى الإرشاد مزود بالمعارف التى تمكنه من فهم أدواره وسلوكه أثناء قيامه بجهوده الإرشادية<sup>(٢)</sup>.

ويستطيع الباحث تحديد المقصود بالإرشاد الاجتماعى فى تلك الدراسة : بأنه تلك الجهود المهنية المختلفة التى تهدف إلى توعية المواطنين بمؤسسات وزارة الشئون الاجتماعية وما تقدمه من خدمات وكيفية الاستفادة منها ، وتوعيتهم بالظواهر والمشكلات الاجتماعية الموجودة بالمجتمع وكيفية مواجهتها .

### سابعاً : الدراسات السابقة :

#### أولاً : الدراسات العربية :

الدراسات السابقة التى يجب على الباحث الرجوع إليها وعرضها بالدراسة والتحليل هى تلك الدراسات التى تتناول موضوع بحثه بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، ومن هذا المنطلق فإن الباحث قام بالرجوع للدراسات المتعلقة بالإرشاد الاجتماعى - ويعتبر من الموضوعات التى لم تلاق من الدراسات الكثير ، حيث لم يعثر الباحث سوى على دراسة عربية واحدة فى هذا الشأن - كما قام الباحث بالرجوع للدراسات المتعلقة بتنمية الوعى الاجتماعى باعتباره الهدف الرئيسى للعملية الإرشادية وفيما يلى عرض هذه الدراسات :

(١) زكريا لال وعلياء الجندى : مقدمة فى الاتصال وتكنولوجيا التعليم (الرياض، دار

المرخ للطباعة والنشر ، ١٩٨٩) ، ص ١٦ .

(2) James C. Hasen and others :Group Counselling - Theory, Process - (Chicago, Nally College publishing, 1976), p. 17.

## (١) دور المدرسة الإرشادية فى تقديم الخدمات الاجتماعية لمواجهة المشكلات التربوية والاجتماعية<sup>(١)</sup>:

وهذه الدراسة كانت بمثابة إطلالة على واقع الإرشاد التربوى والتوجيه المهنى والخدمات التى تقدم للطلبة من خلال المهام الإرشادية المناطة بالمرشدين التربويين فى وزارة التربية العراقية .

- وقد أوضحت الدراسة أن المرشد التربوى - وهو أحد أعضاء الهيئة التدريسية المؤهل للعملية الإرشادية - يقوم بالعديد من المهام على رأسها:
- أ - التعاون مع إدارة المدرسة فى حل مشكلات الطلاب .
  - ب - المساهمة فى تنظيم الندوات مع أولياء أمور الطلاب للتعرف على ظروف ومشاكل الطلاب والتعاون فى حلها .
  - ج - توجيه الطلاب للاشتراك فى الأنشطة المفيدة داخل وخارج المدرسة.
  - د - التوجيه المهنى للطلاب والاستعانة بالنشرات والصور والمحاضرين لمساعدتهم فى تحديد الاختيارات المهنية .
  - هـ - الاهتمام بالإرشاد الجماعى لتنمية شخصية الطلاب من شتى الجوانب.
  - و - توجيه الطلاب نحو الالتزام بالقيمة وغرس المفاهيم السليمة فى نفوسهم.

## (٢) " الوعى الاجتماعى ودور المرأة فى التنمية"<sup>(٢)</sup>:

استهدفت هذه الدراسة استطلاع مدى الوعى الاجتماعى بأهمية إشراك المرأة فى التنمية وأهمية إعدادها الإعداد النظرى والتطبيقى الملائم ، وأوضحت نتائج الدراسة أن الإناث أكثر تحمساً ووعياً من الذكور نحو أهمية تعليم المرأة، وأهمية دورها فى المساهمة فى جهود التنمية والعائد الاجتماعى والاقتصادى لعمل المرأة وأن لديها الخصائص التى تؤهلها مثل الرجل للعمل

(١) حسام الدين عبد القادر : دور المدرسة الإرشادية فى تقديم الخدمات الاجتماعية لمواجهة المشكلات التربوية والاجتماعية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الثالث لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، (١١/٩) ديسمبر ١٩٨٩ .

(٢) إجلال إسماعيل حلمى : الوعى الاجتماعى ودور المرأة فى التنمية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الثانى لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٨٩ .

فى مجالات التنمية العديدة .

### (٣) " دور المشرف الاجتماعى فى تنمية الوعى البيئى لدى تلاميذ الحلقة الأولى من التعليم الأساسى " (١):

وكان هدف هذه الدراسة التعرف على الدول الفعلى الذى يؤديه المشرف الاجتماعى مع المدرسين بالمدرسة لتحقيق أهداف التربية البيئية والوعى البيئى وما يواجهه من معوقات فى هذا الشأن .

واتضح من نتائج الدراسة أن الدور الفعلى الذى يقوم به المشرف الاجتماعى لتنمية الوعى البيئى بالمدرسة تمثل فى أنشطة عديدة أهمها تقديم المعلومات عن العادات الصحية والاجتماعية المطلوبة وأهميتها ، والعادات السلبية (كالتدخين ، نشر القمامة بالمدرسة ... الخ) وأضرارها ، إقامة الندوات عن البيئة والأفلام التسجيلية والمعسكرات .

إلا أن هناك معوقات تواجه هذه الأنشطة على رأسها قصور الإمكانيات المادية وعدم تعاون إدارة المدرسة وعدم تعاون الأسرة .

### (٤) " دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية الوعى القومى لدى الطلاب " (٢):

استهدفت الدراسة الوقوف على مدى تأثير أنشطة الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى على عناصر الوعى القومى لدى الطلاب [تنمية الشعور بالاقتدار - تنمية الاستعداد للمشاركة - تنمية التسامح الفكرى] ، وقد توصلت الدراسة إلى أن لأنشطة الخدمة الاجتماعية المدرسية تأثير إيجابى فى تنمية الوعى القومى لدى الطلاب وإن كان هذا التأثير محدوداً ، وأن النشاط

(١) محمود محمد محمود : دور المشرف الاجتماعى فى تنمية الوعى البيئى لدى تلاميذ الحلقة الأولى من التعليم الأساسى ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى السادس لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ج ٢ (٢١/ ٢٣/ ابريل) ١٩٩٣ .

(٢) فايز ذكى قنديل : دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية الوعى القومى لدى الطلاب، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى السنوى السابع لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ج ٢ ، القاهرة ، (٩/٧) ديسمبر ١٩٩٣ .

الاجتماعى ثم الخدمة العامة ثم بحث الحالات الفردية هى أكثر الأنشطة تأثيراً فى تنمية الوعى القومى لدى الطلاب .

#### (٥) خدمة الجماعة وتنمية الوعى الاجتماعى لدى الشباب الجامعى: (١)

استهدفت الدراسة التعرف على اتجاهات الشباب نحو المحركات التى يتكون الوعى الاجتماعى لدى الشباب الجامعى منها وهى [ الوعى بقضايا ومشكلات المجتمع - الوعى السياسى لدى الشباب الجامعى - الوعى بالتنظيمات الشبابية - الوعى بالمشاركة فى تنمية المجتمع ] ، التوصل لنموذج للتدخل المهنى لتنمية وعى الشباب .

واتضح من نتائج هذه الدراسة أن هناك وعياً بمشكلات المجتمع سواء من قبل الذكور أو الإناث ، وكذلك هناك وعى لدى الشباب بالتنظيمات الشبابية ، فى حين أن هناك انخفاضاً للوعى السياسى خاصة عند الإناث ، وأن الذكور أكثر وعياً بأهمية المشاركة فى تنمية المجتمع .

#### ثانياً : الدراسات الأجنبية :

سنحاول فى العرض التالى التعرف لبعض الدراسات الأجنبية السابقة التى تناولت موضوع الإرشاد والتوجيه والمرتبطة بشكل أو بآخر بالدراسة الحالية ثم فى النهاية نحدد موقف الدراسة الحالية من تلك الدراسات.

#### (١) موجه منهج تاريخ فلوريدا<sup>(٢)</sup>:

هو برنامج إرشادى كان هدفه توعية الطلاب بتاريخ فلوريدا ، وقد شمل البرنامج على محاضرات ومناقشات وملاحق عن المشهورين من أهل

(١) ماجدى عاطف محفوظ : خدمة الجماعة وتنمية الوعى الاجتماعى لدى الشباب

الجامعى، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الثامن لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة

حلوان ، القاهرة ، (١٨/١٦) مارس ١٩٩٥ .

(2) Polly Gray and Others : Florida History Curriculum Guide (U.S.A, Florida, A Publication of the office of Curriculum Dovelopment, 1981).

فلوريدا وخرائط وغيرها من الوسائل الإرشادية التعليمية وتوضح نتائج تقييم هذا البرنامج الإرشادي أنه أكسب الطلاب المعرفة الكافية بتاريخ وتطور فلوريدا كولاية من ولايات " الولايات المتحدة الأمريكية " وكيف نمت ووضعها الحالي .

### (٢) تأثير أسلوب التفسير على الأثر الاجتماعي للمرشد<sup>(١)</sup>:

تقارن هذه الدراسة بين آثار الاعتماد على التفسيرات التجريبية والمطلقة من قبل المرشد وبين اعتماد المرشدين على الاختصار عند القيام بالعملية الإرشادية .

وقد أوضحت نتائج الدراسة أن أسلوب التفسير أكثر فاعلية من الاختصار ، وأوضحت أن نسبة التفسيرات التجريبية لم تكن أعلى من المطلقة مما يوضح أن كلا النوعين من التفسيرات له أهمية متكافئة في الجهود الإرشادية .

### (٣) نموذج إرشاد الأقران : مدخل اجتماعي<sup>(٢)</sup>:

حيث أنه في هذا البرنامج استخدم الأقران (الزملاء) من المراهقين عند القيام بالجهود الإرشادية المدرسية مع الطلاب وذلك بعد إعدادهم وتدريبهم على تلك المشاركة في الجهود الإرشادية .

وقد أثبتت نتائج هذه الدراسة فيما يتعلق بفاعلية برنامج الإرشاد المقدم من قبل الأقران والتي اعتمدت على تقييم الطالب - العميل - والتقارير الذاتية للمرشد أن المرشدين الأقران مؤثرين بشكل كبير في القيادة الاجتماعية والمناقشات الجماعية وأدوار الإرشاد الفردي .

- 
- (1) Christopher R. Milne and E. T. Dowd: Effect of interpretation Style on Counselor social influence (New York, Journal of Counseling psychology, V. 30, N. 4, October 1983).
- (2) Mary A. Guttman : Apeer Counseling Model - Social outreach (Canada, Candian Counselor V. 19, N.3 - H, 1985).

(٤) **موجه اختيار المورد<sup>(١)</sup>:**

هو برنامج تم تصميمه بهدف مساعدة الطلاب على فهم مواضيع الانتخابات واختيار المرشحين والممارسات وإجراءات التصويت. وقد اشتمل البرنامج على معلومات وفيرة عن سياسة الولايات المتحدة وتاريخها ونظرتها للحرية والأحزاب السياسية ووظائفها والحملات الانتخابية والإصلاحات السياسية وأتاح البرنامج الفرصة للمناقشات وتبادل الآراء وكان من نتيجته زيادة وعي الطلاب بموضوع الانتخابات واختيار المرشحين وبتاريخ مجتمعهم وواقعه السياسي .

(٥) **آثار أخذ الملاحظات على الأثر الاجتماعي للمرشد خلال جلسة الإرشاد العملي<sup>(٢)</sup>:**

هذه الدراسة كان هدفها اختبار أثر كتابة المرشد لبعض الملاحظات أثناء جلسة الإرشاد على انطباعات العملاء . وقد أوضحت نتائج الدراسة أن ملاحظة العملاء لكتابة المرشد بعض الملاحظات أثناء الجلسة الإرشادية ليس له أثر سلبي واضح على جاذبية المرشد أو قرب العملاء منه أو استحقاقه للثقة ، وبالتالي فعملية كتابة المرشد لبعض الملاحظات أثناء الجلسة لها فوائد لها وليس لها آثار سلبية واضحة .

(٦) **استخدام التوجيه الاجتماعي لتحسين العلاقات الاجتماعية للعملاء الذين يعانون من العجز الشديد<sup>(٣)</sup>:**

فى هذه الدراسة تم استخدام نموذج التوجيه الاجتماعي بهدف تحسين

- 
- (1) Evansville - Vander burgh School Corp Ind. : Eliction Rosource Guide (U.S.A, Indiana, 1988).
  - (2) Mark J. Miller : Effect of Note - taking on perceived counselor social Influence during acareer counseling session, (New York, Journal of counseling psychology, V. 39, N.3, 1992).
  - (3) J. Stephen Newton and Robert H. Horner : Using a Social Guide to Improve Social Relationships of people with severe Disabilities, (New York, Journal of Association for persons with severe handicaps, V. 18, N.1, 1993).

العلاقات الاجتماعية المحيطة بثلاث سيدات من ذوى الإعاقة العقلية.

وقد نتج عن ذلك وما تم خلاله من استخدام مجموعة من استراتيجيات شبكة العلاقات المجتمعية زيادة حجم العلاقات الواعية مع هؤلاء العملاء من قبل المحيطين بهم .

(٧) تقييم برنامج التدريب على منع إساءة استخدام المخدرات والكحوليات للمرشدين والأخصائيين الاجتماعيين والممرضات: (١)

هذا البرنامج كان هدفه تدريب المرشدين والأخصائيين الاجتماعيين والممرضات لتنمية مهاراتهم فى تقديم الخدمة الإرشادية الخاصة بمنع إساءة استخدام الكحوليات والمخدرات وتقديم خدمات التشجيع .

وقد شمل البرنامج معلومات عن إساءة استعمال الكحوليات والمخدرات والجوانب الصحية والاجتماعية والتنموية المرتبطة بذلك وطرق الإرشاد المناسبة واستراتيجيات تقديم الدعم والتشجيع المعنوى وبناء تقدير الذات عند العملاء .

وقد أسفرت نتائج التقييم لهذا البرنامج على أن هذا البرنامج أدى لرفع المستوى المعرفى والمهارى اللازم للقيام بالجهود الإرشادية عند فريق العمل بشكل ملحوظ .

موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

١ - بمراجعة الدراسات العربية السابقة نجد أن الدراسة الأولى والثالثة والرابعة تتعلق بشكل واضح أو ضمنى بالإرشاد فى المجال التعليمى

- 
- (1) Leah weich and Rodhika philip : Evaluation of the Exapanded and Enhanced Model System wide Drug/Alcohol Abuse prevention training Programe for counselors, Social workers and nurses Research unit (New York, Office of Educational Research, 1993).

ودوره فى تنمية الوعى لدى الطلاب إلا أن الدراسة الأولى ركزت على الوعى بصفة عامة . ويمارس نشاط الإرشاد مدرسون مؤهلون لتلك العملية ومجال الدراسة المكانى فى دولة العراق فى حين أن الدراسة الثالثة تركز على تنمية الوعى البيئى لدى الطلاب ، والدراسة الرابعة تركز على تنمية الوعى القومى لدى الطلاب . ومجال كليهما المكانى فى مصر ، أما الدراسة الثانية والخامسة فكان هدفهما الكشف عن مدى الوعى الاجتماعى إلا أن مواضع الاهتمام فيهما مختلفة ففى حين ركزت الدراسة الثانية على الوعى الاجتماعى بأهمية دور المرأة فى التنمية ركزت الدراسة الخامسة على الجوانب العديدة للوعى الطلابى داخل المجتمع الجامعى وخارجه .

٢ - وبمراجعة الدراسات الأجنبية نجد أن الدراسة الأولى والرابعة والسادسة قد ركزت على مجالات أو مواضيع يمكن أن يكون للإرشاد أهمية فى التعامل معها فالدراسة الأولى ركزت على استخدام التوجيه فى توعية الطلاب بتاريخ فلوريدا والدراسة الرابعة ركزت على استخدام التوجيه فى توعية الطلاب بموضوع الانتخابات واختيار المرشحين والدراسة السادسة استخدام التوجيه الاجتماعى فى تحسين العلاقات الاجتماعية المحيطة بالمعاقين عقلياً .

أما الدراسة الثانية والثالثة والخامسة فهى بمثابة تقييم لأساليب إرشادية فقد أكدت الدراسة الثانية على أهمية أسلوب التفسير ، والدراسة الثالثة أكدت على أهمية أسلوب الاعتماد على مرشدين من زملاء العملاء فى المساهمة فى الجهود الإرشادية والدراسة الخامسة أوضحت إيجابية أسلوب أخذ الملاحظات أثناء الجلسة الإرشادية وأنه ليس له آثار سلبية .

أما الدراسة الأخيرة فهى تقييم لبرنامج تدريبى للمرشدين والأخصائيين الاجتماعيين والممرضات لتنمية مهاراتهم فى تقديم الخدمة الإرشادية لمنع إساءة استخدام الكحوليات والمخدرات .

\* وبالتالي لا توجد أية دراسة من الدراسات السابقة تركز على دراسة كافة المعوقات التى تواجه كافة البرامج الإرشادية فى أحد المجالات

الإرشادية - وهو مجال اهتمام هذه الدراسة - وبالتالي فإن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة .

إلا أن الباحث قد استفاد من الدراسات السابقة على النحو التالي :

- ١ - ساعدت الباحث في صياغة مشكلة الدراسة " معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعى بوزارة الشؤون الاجتماعية " ووضع التساؤلات التى انطلقت منها الدراسة .
- ٢ - ساعدت الباحث في تحديد الإجراءات المنهجية التى اعتمد عليها فى إجرائه لهذه الدراسة مثل اختيار المنهج الذى يتلاءم مع طبيعة مشكلة الدراسة والأدوات التى اعتمد عليها الباحث فى جمع البيانات .
- ٣ - ساعدت فى إثراء عملية تحليل البيانات كما اعتبرت إطاراً تفسيرياً مناسباً يستعان به فى تفسير نتائج الدراسة .

## الفصل الثانى

### خدمات الرعاية الاجتماعية

أولاً : مفهوم الرعاية الاجتماعية .

ثانياً : مفهوم الخدمات الاجتماعية .

ثالثاً : الخدمات الاجتماعية الأساسية .

رابعاً : نماذج من الخدمات الاجتماعية :

أ - من الخدمات العامة :

\* الخدمة الصحية .

\* الخدمة التعليمية .

ب - من الخدمات الخاصة بفئات معينة :

\* رعاية المسنين .

\* رعاية المعاقين .

\* خدمات الضمان الاجتماعى والتأمينات الاجتماعية

## أولاً: مفهوم الرعاية الاجتماعية (Social Welfare):

بدأت الرعاية الاجتماعية فى الظهور إلى حيز الوجود منذ ظهور البشرية ورسخت الأديان السماوية هذا المفهوم حيث حثت على البر وتقديم العون للمحتاج فبدأت تظهر المساعدات المالية ثم امتدت للخدمات العديدة الأخرى التى يقدمها أهل البر والإحسان .

ومع تطور الحياة البشرية تطور مفهوم الرعاية الاجتماعية حتى تبلور فى شكل جديد فى العصر الحديث أكثر شمولاً واتساقاً ، وأصبحت جهوداً حكومية وأهلية تستهدف تقديم خدمات شاملة ومنظمة لتحقيق رفاهية المجتمع. فلقد تطور مفهوم الرعاية الاجتماعية من مجرد فعل الخير غير المنظم أو العفوى النابع من الرغبة الذاتية إلى أن أصبحت نظاماً عاماً ومن مجرد خدمات للإحسان التطوعى إلى أن أصبحت برامج مقلنة ، ومن الرعاية بالنسبة للفقراء إلى مفهوم الرعاية كحق من حقوق كافة المواطنين الغنى منهم والفقير<sup>(١)</sup>.

وأصبح نظام الرعاية الاجتماعية يضم العديد من وسائل وأنماط التدخل الاجتماعى التى تهتم أولاً بتحسين الظروف المعيشية للأفراد أو المجتمعات عن طريق العديد من المراحل والعمليات التى من شأنها أن تهدف إلى الحد من أو علاج المشكلات الاجتماعية مع تنمية الموارد البشرية ، وهى بذلك تتضمن العديد من برامج الخدمات الاجتماعية للفرد والأسرة بجانب الجهود والإسهامات المتعددة لدعم النظم الاجتماعية الأخرى فى المجتمع<sup>(٢)</sup>.

وتعرف الرعاية الاجتماعية بأنها " مفهوم يشير إلى مجموعة من البرامج والمشروعات التى توضع مستهدفة معاونة فئات معينة من المواطنين الذين يمرون بمراحل هامة من مراحل الحياة تجعلهم أضعف تحملاً لمشكلات

(١) أحمد مصطفى خاطر : الخدمة الاجتماعية - نظرة تاريخية ، مناهج ممارسة ، مجالات - (الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٤) ، ص ٥ .

(٢) المرجع السابق ، ص ٣ .

الحياة اليومية وأقل قدرة على تحمل تبعاتها كالأطفال والمسنين والمعاقين<sup>(١)</sup>.

كما يعرفها روبرت موريس Robert Morris على أنها :

" مجموع الجهود الحكومية وغير الحكومية التي تستهدف تخفيف حدة الفقر أو تخفيف الآلام عن الناس الذين يحتاجون للمساعدة وغير القادرين على إشباع احتياجاتهم الأساسية بمفردهم أو بمساعدة أسرهم"<sup>(٢)</sup>.

ويتضح لنا من التعاريف السابقة أنها تعكس المفهوم الضيق للرعاية والتي تقوم على فكرة أن هناك أنظمة مسئولة عن تلبية احتياجات الفرد ( النظام الأسرى - الاقتصادى - السياسى - الدينى) وفى حالة حدوث خلل معين نتج عنه عجز الفرد عن مساعدة نفسه وعجزت الأنظمة السابقة عن تلبية احتياجاته حينئذ تظهر الحاجة للرعاية الاجتماعية لمواجهة هذه المشكلات الطارئة وتزول الحاجة إليها فور زوال المشكلة وعودة الأنظمة لعملها كما ينبغى .

وهناك تعاريف أخرى للرعاية الاجتماعية تعكس اتجاهاً آخر للرعاية: حيث تعرف الرعاية الاجتماعية بأنها " تنظيم يهدف إلى مساعدة الإنسان على مقابلة احتياجاته الذاتية والاجتماعية ويقوم هذا التنظيم على أساس تقديم الرعاية عن طريق الهيئات والمؤسسات الحكومية والأهلية"<sup>(٣)</sup>. كما تعرف على أنها " نظام يشمل هذه القوانين والبرامج والخدمات التي تسعى لمقابلة الاحتياجات الاجتماعية التي تعتبر كأساس لرفاهية السكان

(١) وزارة الشؤون الاجتماعية - الإدارة المركزية للتخطيط بالاشتراك مع الاتحاد العام للجمعيات - ، دليل المخطط الاجتماعى فى وزارة الشؤون وأجهزتها ، (القاهرة ، مؤسسة يوم المستشفيات ، د.ت ) ، ص ص ٣٣ - ٣٤ .

(2) Ronald C. Federico: Social Welfare in today's world (New York, McGraw - Hill, 1990) , p. 24 .

(٣) على الدين السيد : الخدمة الاجتماعية بين الأصالة والمعاصرة ، ط ١٦ ، (القاهرة، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ، ١٩٩١) ، ص ٢١ .

والتوظيف الأفضل للبناء الاجتماعي" (١).

كما تعرف على أنها " جهود حكومية وغير حكومية لمساعدة أفراد المجتمع على أداء وظيفتهم بكفاءة أكثر كأفراد مشاركين في بناءه الاجتماعي المنظم" (٢).

ويتضح لنا من التعاريف السابقة أنها تعكس المفهوم الواسع للرعاية :

والذي يرى بأن الرعاية الاجتماعية هي حق لكل مواطن فهي أداة المجتمع لتحقيق الرفاهية الاجتماعية لكل أفرادها بما تقدم من خدمات مختلفة [صحية - ثقافية - تعليمية - إسكان - .. الخ] تستفيد بها كافة فئات المجتمع وفي كافة الأعمار .

والباحث يتبنى هذا المفهوم الواسع للرعاية الاجتماعية والذي يسمو بالرعاية الاجتماعية من مجرد مساعدة الفئات المحتاجة وفي الظروف الطارئة إلى مرتبة أعلى من ذلك حيث تمتد لتشمل كل أفراد المجتمع لتعمل على تنمية قدراتهم وتحسين ظروفهم بما يعود على الفرد والمجتمع في النهاية بتحقيق قدر أكبر من الرقي والرفاهية لذا نجد أن أغلب المجتمعات المعاصرة بالفعل أصبحت تتبنى هذا الاتجاه أو هذا المفهوم للرعاية الاجتماعية .

كما تعكس تلك التعاريف الخصائص التالية للرعاية الاجتماعية :

- ١ - الرعاية الاجتماعية جهود منظمة ومنسقة .
- ٢ - تشترك في تقديمها السلطات المحلية والقومية والقطاع الأهلي.
- ٣ - تشمل قائمة طويلة من خدمات المحافظة على الدخل ، الخدمات التعليمي ، والطبية ، والإسكان ، والخدمات المهنية ... الخ .
- ٤ - وهي تقدم خدمات مباشرة للأفراد والجماعات والمجتمعات وتخدم السكان في كل الأعمار وهي بصورة مباشرة أو غير مباشرة تؤثر على كل مواطن في الدولة حيث تعتبر حقاً لكل مواطن .

(1) Winifred Bell : Contemporary social welfare (New York, MacMillan, 1987), p. 2.

(2) Ronaldc. Federico : Social welfare in today's world, op. cit., pp. 26 - 27.

٥ - يعتبر هدفها النهائى تنمية قدرات كافة الأفراد إلى أقصى ما يمكن بما يمكنهم من أداء أوارهم ووظائفهم بكفاءة أكبر ويحقق بالتالى مزيداً من الرفاهية لهم ولمجتمعهم .

ومن الأهمية أن نشير إلى أن خدمات الرعاية الاجتماعية تحتاج لتكلفة عالية ، هذه التكلفة تساهم فيها الدولة بالإضافة للقطاع الأهلى التطوعى ويقع العبء الأكبر على الدولة فى الولايات المتحدة الأمريكية على سبيل المثال تتحمل الدولة حوالى <sup>٣</sup> ٢ التكلفة الكلية على الرغم من وجود احتجاج ضد تكاليف الحكومة المترتبة فى مجال الرعاية الاجتماعية الأمر الذى جعلها لم تصل بعد لما وصلت إليه الدول الصناعية الكبرى من تقدم فى شتى مجالات الرعاية الاجتماعية <sup>(١)</sup> حيث تعتبر هذه الدول دول رعاية Welfare state وهو مفهوم يطلق على هذه الدول التى تهتم بتوفير مستوى مناسب من الدخل والتغذية والرعاية الصحية والتعليم لكل مواطن على اعتبار أنها حقوق مشروعة يكفلها القانون<sup>(٢)</sup>.

وإذا كانت الرعاية الاجتماعية هى أداة المجتمع لتحقيق مزيد من الرفاهية لأفراده فإن الخدمات الاجتماعية هى وسيلة الرعاية الاجتماعية لتحقيق أهدافها .

### ثانياً : مفهوم الخدمات الاجتماعية :

تعرف الخدمات الاجتماعية بأنها : " تلك الخدمات التى تقدمها الدولة لمساعدة ذوى الحاجة بغض النظر عن طبيعة الحاجة فليس بالضرورة أن تكون حاجة مالية ، كما تشمل تلك الخدمات التى تستطيع الدولة من خلالها تحقيق الرفاهية والرعاية لأفرادها"<sup>(٣)</sup>.

(1) Winifred Bell : Contemporary social welfare, op. cit., p. 32.

(2) I .bid., p.p. 37 - 39.

(3) W. E. Baugh : Introduction to the social services (London, MacMillan Press Ltd, 1983), p. 1.

كما تعرف بأنها " جهود منظمة وموجهة نحو الأفراد أو أساليب للتدخل من شأنها مساعدة الأفراد والجماعات على إحداث تعديلات فى البيئة الاجتماعية لتحقيق التوافق الإيجابى وتحقيق مستوى أفضل من الأداء للوظائف الاجتماعية فى المجتمع إذ أنها تهدف إلى زيادة الكفاءة الاجتماعية للأفراد فى المجتمع" (١).

كما تعرف على أنها : البرامج التى تصمم لمواجهة مشاكل أو احتياجات أفراد أو جماعات أو مجتمعات والتى تقدم من خلال مجالات مهنية وبنائات تنظيمية (٢).

فبؤرة اهتمام الخدمات الإنسانية الارتباط بالمشكلات الإنسانية التى لم تواجهه والتأثير الإيجابى على حياة العملاء وذلك من خلال تحقيق الرعاية النفسية والصحية والمادية .. الخ للأفراد حيث يهتم المهنيون بكيفية تغيير هذه الجوانب لتحقيق أو إعادة تحقيق التوافق الوظيفى (٣).

**ومما سبق يتضح لنا أن الخدمات الاجتماعية تنسم بالخصائص الآتية :**

- ١ - جهود منظمة ومنسقة فى صورة برامج مخططة .
- ٢ - تقدم من خلال مهنيين متخصصين .
- ٣ - تقدم من خلال منظمات متخصصة .
- ٤ - تتنوع تلك الخدمات ما بين صحية وتعليمية ومهنية ورعاية طفولة .. الخ .
- ٥ - هدفها إشباع احتياجات الأفراد ومواجهة مشاكلهم لتصل فى النهاية إلى رفع الكفاءة الاجتماعية وتحقيق مستوى أفضل من الأداء الاجتماعى أى تحقيق أهداف الرعاية الاجتماعية .

(١) أحمد مصطفى خاطر : الخدمة الاجتماعية - نظرة تاريخية ، مناهج ممارسة ، مجالات ، مرجع سابق ، ص ٩ .

(٢) أحمد شفيق السكرى : تقدير الاحتياجات والتخطيط فى الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٨٩) ، ص ٦٥ .

(3) Joseph Mehr : Humman services - concepts and intervention strategies (Boston, Allyn and Bacon, 1988), p.p. 66 - 67.

**ثالثاً : الخدمات الاجتماعية الأساسية :**

يرى Baugh أن الخدمات الاجتماعية الأساسية تشمل: (١)

- (١) التأمين القومى National Insurance : وهى حتمية كحق للفرد كتعويض عن الجزء المقطوع من أجره خلال فترة عمله .
- (٢) العائد التكميلى (Supplementary benefit) أو مساندة الدخل : وهى مساعدة تصرف للشخص الذى ليس فى عمل لكل الوقت ويكون دخله أقل من الحد الأدنى لمتطلباته فيدفع له مبلغ يوازى الفرق بين دخل الفرد ومتطلباته .
- (٣) مساعدة الطفل (Child benefit) : وهى تدفع كمبلغ مالى للأسرة التى بها طفل أو أكثر .
- (٤) خدمات تدعيمية للأسرة : وهى مساعدات للأسر الفقيرة .
- (٥) مدفوعات الوفرة : وهى مدفوعات نقدية تقدم كحافز للعاملين الذين بجهدهم صنعوا فائضاً فى الإنتاج .
- (٦) الخدمات الصحية : حيث تقدم خدمات صحية مجانية فى إطار خدمات الصحة القومية وتشمل [ طبيب الأسرة - خدمات المستشفى - خدمات صحة المجتمع].
- (٧) خدمات الرعاية المحلية Local Welfare : تقدم بواسطة السلطات المحلية والمنظمات الأهلية وتشمل الأطفال الذين هم فى حاجة للرعاية والوقاية .
- (٨) الخدمات التعليمية : التى تقدمها الدولة (على الرغم من مساهمات القطاع الخاص) والتى تشمل أيضاً على تعليم الطفل المعاق .
- (٩) خدمات الشباب Youth service : تغطى كل أنواع وفئات الشباب وتقدم بواسطة المنظمات الأهلية والسلطات المحلية .
- (١٠) خدمات التوظيف (Employment services) : تشمل خدمات التدريب ، خدمات خاصة للمعاق ، خطط للمتطلين للحصول على فرص عمل.

---

(1) W.E. Bough : Introduction to social and community services, Sixth edition (London, MacMillan, 1992), pp. 1 - 2 .

- (١١) الإسكان Housing : اعتبرت خدمة اجتماعية لأن المنزل الملائم يعتبر احتياجاً إنسانياً أساسياً .
- (١٢) الاختبار وخدمة الرعاية اللاحقة (Probation and after-care): تهتم بالموضوعين تحت الاختبار بدلاً من الحكم عليهم وأيضاً الخارجين من السجن بعد انقضاء العقوبة .

وهناك تصنيف آخر للخدمات الاجتماعية تبعاً لوظائفها إلى : (١)

- (١) خدمات تقليدية أو أولية Accesess : كالخدمات الخاصة بالإعلام – الدفاع .
- (٢) خدمات التأهيل أو العلاج أو المساعدة Rehapilitation: وهى تضم برامج الحماية والرعاية الاجتماعية ومن أمثلتها رعاية الطفولة – الخدمات الاجتماعية فى المجال المدرسى والطبى – البرامج الخاصة بحماية المسنين .
- (٣) خدمات التنشئة الاجتماعية والتنمية Socializaitional : ومن أمثلتها الرعاية اليومية للأطفال ، التخطيط للأسرة ، برامج التعليم للأسرة .

وبالرغم من اتفاق المجتمعات المختلفة على هدف الرعاية الاجتماعية إلا أننا لا يفوتنا أن نشير إلى أن هناك اختلافاً بين المجتمعات فى تحديد الحاجات الأساسية والخدمات الأساسية وبالتالي فهناك اختلاف بين المجتمعات فيما تقدمه من خدمات وفى حجم دعمها لتلك الخدمات وفقاً لنظرتها لما هو أساس من تلك الخدمات ووفقاً لأيدلوجيتها وظروفها الاقتصادية .

وفى مصر اعتبرت الدولة أن هناك حقوقاً أساسية للمواطن تكفلها الدولة وأهمها<sup>(٢)</sup>:

- (١) أحمد مصطفى خاطر : الخدمة الاجتماعية – نظرة تاريخية ، مناهج ممارسة ، مجالات ، مرجع سابق ، ص ص ٩ - ١٠ .
- (٢) عبد الفتاح عثمان وآخرون : مقدمة فى الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٥) ، ص ٩٥ .

- ١ - حق كل مواطن فى الرعاية الصحية بحيث تصبح حقاً مكفولاً وفى متناول كل مواطن .
- ٢ - حق كل مواطن فى العلم بقدر ما يتحمل استعداداه ومواهبه .
- ٣ - حق كل مواطن فى عمل يتناسب مع قدراته ومهاراته وعلمه .
- ٤ - التأمين ضد الشيخوخة والمرض كنوع من الضمان لهؤلاء الذين أدوا أدوارهم فى النضال الوطنى وجاء الوقت الذى يجب أن يضمنوا فيه حقهم فى الراحة .

#### رابعاً : نماذج من الخدمات الاجتماعية :

##### الخدمات الاجتماعية يمكن تصنيفها إلى :

- ١ - خدمات اجتماعية عامة : يستفيد بها كافة أفراد المجتمع كالتعليم والصحة والأمن والعدالة والإعلام ... الخ .
- ٢ - خدمات اجتماعية خاصة بفئات معينة : وهى الفئات الأكثر حاجة للرعاية والحماية كالمسنين وأسر المسجونين والمعاقين حيث تقدم لها خدمات بجانب حقها فى التمتع بمزايا الخدمات العامة .

وسوف يركز الباحث فى الصفحات التالية على نموذجين للخدمات العامة وهما الخدمة التعليمية والصحية باعتبارهما من أكثر أنواع الخدمات التى تركز عليها المجتمعات عامة لدرجة أنه فى مصر نجد أنه بالنظر إلى إجمالى الاستثمارات المنفذة بالقطاعات العام والخاص موزعاً على القطاعات السلعية والبنية الأساسية والخدمات الاجتماعية خلال خمسة عشر عاماً (٨٣/٨٢ - ١٩٩٧/٩٦) نجد أن إجمالى قطاعات الخدمات الاجتماعية بلغت نسبتها ٨,٩% حظت فيها خدمتا التعليم والصحة بحوالى ٥,٥ موزعة كالتالى: الصحة ٢,١ ، والتعليم ٣,٤ ، وباقى الخدمات الأخرى مجتمعة ٣,٤% مما يعكس اهتمام الدولة بهاتين الخدمتين<sup>(١)</sup>.

كما سيركز الباحث على بعض نماذج من الخدمات الخاصة تشمل:

(١) وزارة التخطيط : الاستراتيجية القومية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية فى مستهل

القرن الحادى والعشرين (٩٨/٩٧ - ٢٠١٧/١٦)، المجلد الأول ، القاهرة ،

١٩٩٧ ، ص ٤٥٠ .

[ رعاية المسنين - رعاية المعاقين - خدمات الضمان الاجتماعي ]  
 باعتبارها من الخدمات التي تقع المسؤولية الأولى في تقديمها على وزارة  
 الشؤون الاجتماعية وبالتالي يقع على عاتق برامج الإرشاد الاجتماعي - محل  
 دراسة الباحث - مهمة التوعية بها .

أولاً : الخدمات العامة :

### (١) الخدمة الصحية (Health service) :

يعتبر العنصر البشرى هو هدف ووسيلة للتنمية ولا شك أن العنصر  
 البشرى تحتل حاجته للرعاية الصحية موقع الصدارة في قائمة أولويات  
 احتياجاته ، كما أن هذا المورد الذى يعد من أهم الموارد لتحقيق التنمية لن  
 يستطيع أن يقوم بدوره كما ينبغى ، إلا إذا توافر له قدر مناسب من الصحة،  
 من هذه الحقيقة جاء اهتمام كافة المجتمعات البشرية بتوفير الرعاية الصحية  
 لمواطنيها .

حيث تعتبر الصحة التى تمثل حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً  
 واجتماعياً ، وليس مجرد انعدام المرض أو العجز حق أساسى من حقوق  
 الإنسان وهدف من أهم الأهداف الاجتماعية على الصعيد الدولى يتطلب  
 جهود العديد من القطاعات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية الأخرى  
 بالإضافة للقطاع الصحى<sup>(١)</sup>.

والتمتع بالصحة بهذا المفهوم الواسع يتجاوز فى كل أبعاده مجرد  
 خدمات العلاج والدواء وتوفير الأطباء ليمتد إلى توفير العلاقات السوية  
 والواعية بين الإنسان ومحيطه ويتضمن تحقيق هذه العلاقة محاصرة  
 التوترات المؤثرة على الصحة الجسمانية والنفسية والاجتماعية للإنسان من  
 خلال تبنى مجموعة من السياسات تعظم الأداء الصحى<sup>(٢)</sup>.

(١) محمد سمير مصطفى وآخرون : حاجة الإنسان العربى للغذاء والصحة ورعاية  
 الطفل - الحلقة النقاشية الثانية عشر - (دمشق ، طلاس للدراسات والترجمة  
 والنشر ، ١٩٨٩) ، ص ١٠٩ .

(٢) وزارة التخطيط ، الخطة الخمسية الرابعة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ،  
 مرجع سابق ، ص ٦١٨ .

ولعل على رأس هذه السياسات سياسة توفير الاحتياجات الصحية الأولية وتشمل توفير مياه الشرب النظيفة والمحافظة على نظافة الهواء والمرافق الصحية وسلامة الأغذية<sup>(١)</sup>.

ومما سبق يتضح لنا أن الاهتمام بصحة الفرد يشمل جوانب الصحة الجسمية والنفسية والاجتماعية والعقلية وبالتالي فهي تتطلب ليس مجرد توفير الرعاية الصحية العلاجية بل تمتد لتشمل سبل الوقاية من أى اضطرابات جسمية كانت أو عقلية أو نفسية أو اجتماعية.

فالدولة التى تبغى التنمية وتتطلع إليها لابد أن تعمل على حماية صحة الفرد وتوفير الخدمات لسرعة اكتشاف أى تأخر فى صحته وتوفير العلاج الكامل لشفائه ليعود بكامل صحته قادراً على العمل والمشاركة فى الإنتاج<sup>(٢)</sup>.

ويوضح Baugh أن خدمات الصحة القومية تشمل ثلاثة أقسام<sup>(٣)</sup>:

- ١ - خدمات الممارسة الشخصية (للأطباء - وأطباء الأسنان - وأطباء العيون - الصيادلة) وتشرف على تلك الممارسة جمعيات ممارسة الأسرة والتي تشرف على عقود الممارسة مع الأسر وفحص الشكاوى .
- ٢ - مستشفيات الرعاية المتخصصة تشرف عليها المحليات بالإضافة للمستشفى العام بكل منها لتقدم تلك المستشفيات خدماتها بصورة مستمرة للجمهور فى منطقتها .
- ٣ - خدمات صحة المجتمع : والتي تعد أحد الوظائف الأساسية لها هو علاج وما بعد علاج المرضى فى بيوتهم بالتعاون مع طبيب المريض، وتشمل هذه الخدمات :

(١) المجالس القومية المتخصصة، تقرير المجلس القومى للخدمات والتنمية الاجتماعية ، الدورة السادسة عشر (١٩٩٦/٩٥)، القاهرة ، ١٩٩٦ ، ص ٢٦ .

(٢) إقبال محمد بشير وآخرون : الرعاية الطبية والصحية للمعوقين من منظور الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث، ١٩٨٤)، ص ٢٢ .

(3) W.E. Baugh : Introduction to the social services, op. cit., pp. 63

- (أ) التمريض المنزلى (Home nursing): خاصة للمسنين والمرضى بمرض مزمن وأحياناً الأطفال .
- (ب) الزيارات الصحية (Health visiting): لتقديم النصيحة للسيدات الحوامل والأمهات بعد الولادة وللأسر المعرضة للإصابة .
- (ج) بيوت التمريض (Nursing homes) : ليقوم فيها المريض الذى يحتاج لعناية مستمرة خاصة من المسنين .
- (د) تنظيم الأسرة (Family planning): بما تشمله من وسائل التنظيم المجانية .
- (هـ) خدمات الإسعاف (Ambulance service) : عندما لا يكون المرضى قادرين على الانتقال للمستشفى أو فى حالة الإصابات .
- (و) مراكز صحة الأمومة والطفولة (Mather nity and child health) وتقدم النصيحة فى رعاية الأطفال حتى دخولهم المدرسة حيث تقدم لهم خدمات الصحة المدرسية .
- (ز) الوقاية من المرض (Prevention of illness): خاصة من خلال التطعيم والتحصين ضد الأمراض بواسطة أطباء الأسرة والعيادات وأيضاً خدمات الإرشاد والمحافظة على البيئة .

هذا بالإضافة لخدمات عديدة أخرى كخدمات الولادة والخدمات الصحية للمعاقين والمسنين .

وتتحمل الدولة من تكلفة خدمات الصحة القومية حوالى ٨٤٪ و ٥٪ كأجور رمزية يدفعها المنفعين من الخدمة و ١١٪ من رسوم التأمين الصحى .  
ومما سبق يتضح لنا أن Baugh يقدم لنا صورة مختصرة لخدمات

الرعاية الصحية فى المملكة المتحدة ويتضح لنا من عرضه أن :

- ١ - تتنوع تلك الخدمات ما بين علاجية ووقائية مع التركيز على الخدمات الوقائية .
- ٢ - هناك إشراف على الممارسات الخاصة .
- ٣ - تمتد خدمات الصحة القومية لكافة المواطنين فى الدولة .
- ٤ - تتحمل الدولة الجزء الأكبر فى تمويل هذه الخدمات .
- ٥ - هناك اهتمام خاص بصحة الأم والطفل والفئات التى تحتاج لرعاية خاصة من معوقين ومسنين .

وفى مصر يسهم القطاع الصحى فى تحسين نوعية الحياة للمواطن المصرى فى مجتمعاته الريفية والحضرية والصحراوية أينما كان لتزيد من قدرته على العطاء ولتتيح له التمتع بعائد هذا العطاء ، ولتحقيق هذا الهدف تعمل الدولة على توجيه طاقاتها البشرية ومواردها المادية إلى تهيئة المناخ الصحى الذى يقلل من احتمال إصابة الإنسان بالمرض من جهة ويزيد من فرص شفائه إذا مرض من جهة أخرى بل وترفع من قدراته على مقابلة المتطلبات النفسية والمادية للحياة إذا أصابه عجز<sup>(١)</sup>.

حيث تركز السياسة الصحية على عدة مبادئ من أهمها<sup>(٢)</sup>:

- ١ - التمسك بالتراث والقيم التى صاغتها رسالات السماء وحضارات الماضى العريق .
- ٢ - الالتزام بما يكفله الدستور للمواطنين من حق الرعاية الصحية والاجتماعية .
- ٣ - المشاركة الفعالة فى تحقيق سياسات التنمية الاجتماعية الشاملة .

ولتحقيق ما تصبو الدولة إليه من مجال الرعاية الصحية قامت بتوفير أنظمة متكاملة لتقديم الخدمات الصحية للجماهير تشمل:<sup>(٣)</sup>

- ١ - خدمات صحية مجانية : تقدمها وزارة الصحة فى مختلف وحداتها ومستوياتها .
- ٢ - خدمات صحية مدعمة فى :
  - أ - العلاج الاقتصادى فى بعض مستشفيات وزارة الصحة .
  - ب - العلاج التعاقدى فى مستشفيات المؤسسة العلاجية .
  - ج - الخدمات الصحية التى تقدمها وحدات القطاع العام أو فى المستشفيات التابعة لبعض الهيئات والوزارات والنقابات .

(١) وزارة التخطيط ، الاستراتيجية القومية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية فى مستهل

القرن الحادى والعشرين (١٩٩٨/٩٧ - ٢٠١٧/١٦)، مرجع سابق، ص ٢٤٢.

(٢) المرجع السابق ، ص ٢٤٣ .

(٣) أنور عطيه العدل : التخطيط للتقدم الاجتماعى (الإسكندرية ، دار المعرفة

الجامعية ، ١٩٨٧) ، ص ص ٣٤٥ - ٣٤٦ .

٣ - التأمين الصحى : حيث بدأت مصر منذ عام ١٩٦٤ مسار تقديم الرعاية الصحية التأمينية على أساس تقسيم المجتمع إلى فئات يتم تطبيق التأمين الصحى عليها تدريجياً وبدأت بفئة العمال على اعتبار أن توفير الرعاية الصحية الجيدة لهم سوف يودى إلى رفع الكفاية الإنتاجية وانخفاض معدلات التغيب عن العمل وبالتالي زيادة الربحية والدخل ثم امتدت مظلة التأمين لأصحاب المعاشات والأرامل ثم فى عام ١٩٩٢ طلاب المدارس إدراكاً لأهمية رعاية النشء<sup>(١)</sup>، ويتطلع فى المستقبل القريب إلى أن تشمل مظلة التأمين الصحى كافة المواطنين فى إطار الخطة الخمسية الرابعة للتنمية الشاملة (٩٨/٩٧ - ٢٠٠١ / ٢٠٠٢).

كما يرى الباحث أن هناك خدمات صحية أخرى لا تقل أهمية عن الخدمات السابقة وعلى رأسها خدمات النظافة والحدائق والصرف الصحى وتوفير المياه الصالحة للشرب والرقابة الغذائية .

ومما سبق يتضح أن هناك اهتماماً واضحاً بالرعاية الصحية وأن هناك اهتماماً بتوفير الخدمات الصحية المجانية لجموع المواطنين .

فبالفعل قد حقق قطاع الصحة فى مصر نتائج ملموسة فى تحسين الصحة العامة للسكان فالإنفاق العام على الصحة فى مصر يضاهى نظيره فى مجموعة الدول حديثة التصنيع كهونج كونج وكوريا وتايوان<sup>(٢)</sup> وبالرغم من ذلك فلا شك أننا نلمس بعض المشكلات التى تحد من فاعلية الرعاية الصحية والتى أهمها من وجهة نظر الباحث :

١ - بالرغم من تعاظم الإنفاق العام على الخدمات الصحية إلا أن هناك عدم توازن واضح بين المتوافر من تلك الخدمات وعدد السكان وقد يرجع ذلك للزيادة السكانية السريعة .

(١) محمد رفعت رضوان : التوجه المستقبلى للتأمين الصحى فى مصر مع مشارف القرن الحادى والعشرين ، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، المجلد الخامس ، العدد الأول ، (القاهرة ، معهد التخطيط القومى ، ١٩٩٧) ، ص ص ٧٩ - ٨٠ .

(٢) معهد التخطيط القومى ، مصر (تقرير التنمية البشرية ١٩٩٥) ، القاهرة ، ١٩٩٥ ، ص ٤٥ .

- ٢ - الرعاية الصحية الأولية لم تأخذ بعد الحجم الكافى من الاهتمام والتركيز مازال على الجانب العلاجى.
- ٣ - هناك حاجة ماسة لتحسين المهارات الإدارية داخل النظم الصحية.
- ٤ - ليست هناك حتى الآن سياسة واضحة لمواجهة المشكلة التى بدأت تلوح فى الأفق وهى انخفاض الإنفاق على الخدمات (والتي من بينها الخدمة الصحية) فى إطار برنامج الإصلاح الاقتصادى وأثر ذلك الواضح على الفئات محدودة الدخل.

## (٢) الخدمات التعليمية Education Services :

إذا كانت الثروة البشرية هى الثروة الأساسية والحقيقية لأى أمة ، فإن نوعية هذه الثروة هو المحدد الرئيسى للتنمية فى هذه الأمة ومن هذا المنطلق أدركت المجتمعات أن الحاجة للاستثمار فى الطاقة الذهنية لهذه الثروة لا تقل أهمية عن الاستثمار فى طاقتها البدنية بل تفوق ذلك ومن هنا حرصت كافة المجتمعات على النهوض بالعملية التعليمية والتربوية كسبيل لخلق عنصر بشرى ذو عقلية قادرة على قيادة مسيرة النمو والتقدم .

حيث إن المستقبل يعتمد كثيراً على الذكاء الإنسانى أكثر مما يعتمد على الموارد الطبيعية وهو ما يلقى المسئولية الكبرى على قطاع التعليم فالذكاء الإنسانى يتطلب بالإضافة للمعرفة المتكاملة توفير القدرة الفكرية العالية بمستوياتها المختلفة ومنها القدرة على الخلق والإبداع<sup>(١)</sup>.

ولقد استطاعت الدول النامية الناجحة أن تضع أقدامها على طريق التقدم بفضل الاستثمار فى رأس المال البشرى بصفة عامة وفى التعليم بصفة خاصة ، حيث إن ما أثبتته هذه الدول من صلة واضحة بين التقدم على جبهة التنمية البشرية والاستثمار فى كل من التعليم والصحة يبرز مغزى تدخل الحكومات لضمان توفير هاتين الخدمتين الحيويتين<sup>(٢)</sup>.

(١) وزارة التربية والتعليم ، منجزات مسيرة تطوير التعليم فى مصر ١٩٩٠/٨٧ ،

القاهرة ، ١٩٩٠ ، ص ٦ .

(٢) معهد التخطيط القومى ، مصر - تقرير التنمية البشرية ١٩٩٥ - ، مرجع سابق ،

ولكن عند النظر بصورة شاملة إلى الدول النامية نجد أن هناك فجوة واضحة بينها وبين الدول المتقدمة فى مستوى وحجم الخدمات ومن بينها الخدمة التعليمية فى حين وصلت نسبة المتعلمين فى الدول المتوسطة الدخل من هذه الدول النامية عام ١٩٨٠ حوالى ٦٥٪ وصلت هذه النسبة حوالى ٩٩٪ فى نظيرتها المتقدمة، وأغلب الفئة غير المتعلمة تقع بين الريفيين والنساء فى تلك الدول النامية ولا شك أن هذا يؤثر على النمو الاقتصادى فى هذه الدول وعلى مستوى الحياة فى تلك المجتمعات بل وحتى على مستوى المرض والموت<sup>(١)</sup>.

لهذه الحقيقة تنبعت هذه الدول وبدأت غالبيتها تبذل جهداً كبيراً فى مجال النهوض بالعملية التعليمية ومن بين هذه الدول مصر وفيما يلى سوف نلقى الضوء بشيء من التفصيل على أبعاد هذه الخدمة فى مصر:

حددت الدولة أهدافها من العملية التعليمية فى الأهداف التالية: <sup>(٢)</sup>

- ١ - تأكيد بناء الشخصية المصرية العصرية القادرة على مواجهة المستقبل.
- ٢ - إقامة المجتمع المنتج .
- ٣ - تحقيق التنمية الشاملة .
- ٤ - إعداد جيل من العلماء .
- ٥ - إعداد الكوادر القادرة ورجال الأعمال .

ومن هنا يتضح لنا إدراك الدولة لأهمية العملية التعليمية فى بناء الشخصية المنتجة وفى إعداد قيادات فى شتى المجالات قادرة على النهوض بعملية التنمية والتقدم فى المجتمع .

ولتحقيق أهدافها التعليمية كان لها سياسة عامة فى هذا المجال تدور

حول<sup>(٣)</sup>:

(1) Howard Jones : Social welfare in third world development (London, MacMillan, 1990), pp. 149 - 152.

(٢) محمد عبد العال حمادة وآخرون : النادى المدرسى والدور التربوى (القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٢) ، ص ١٥ .

(٣) المركز القومى للبحوث التربوية ، تطوير التربية والتعليم فى جمهورية مصر العربية خلال الفترة من (٨٤ - ١٩٨٦) ، القاهرة ، ١٩٨٦ ، ص ص ٩٧ - ٩٨ .

- ١ - الارتفاع التدريجى بقدرة النظام التعليمى على الاستيعاب وصولاً إلى الاستيعاب الكامل .
- ٢ - الارتفاع بمستوى الخدمة التربوية المقترحة إلى التلاميذ فى المدرسة بجوانبها المختلفة وبمقوماتها المتعددة لتحقيق نمو متكامل للمواطن المصرى .
- ٣ - تدعيم وتنمية الأجهزة المحلية المسؤولة عن تنفيذ العملية التربوية فى المحافظات تدعيماً لنظام الدولة اللامركزى .
- ٤ - تدعيم الجهود الذاتية فى المحافظات المختلفة بما يمكن جميع أفراد الشعب من الإسهام مع الدولة فى القيام بواجب تربية وتعليم أبنائهم .

### ويشمل الهيكل العام للعملية التعليمية :

- (١) رعاية الأطفال قبل المدرسة : وذلك بهدف تقليل تأثير تباين البيئات المنزلية على التعليم وبالتالي زيادة القدرة على التعلم لدى جميع المواطنين ويوجد حالياً نظامان لمرحلة التعليم قبل المدرسة هما [فصول رياض الأطفال - دور الحضانة]<sup>(١)</sup>.
- (٢) مرحلة التعليم الأساسى بحلقتيه : تشمل مرحلة التعليم الأساسى الحلقة الأولى (الابتدائية) ومدة الدراسة بها ست سنوات والحلقة الثانية (الإعدادية) ومدة الدراسة بها ثلاث سنوات<sup>(٢)</sup>.
- (٣) مرحلة التعليم الثانوى : وتشمل ثانوى عام - ثانوى فنى نظام ثلاث سنوات - وثانوى فنى نظام السنوات الخمس .
- (٤) مرحلة التعليم العالى والجامعى: تشرف وزارة التعليم العالى على المعاهد العليا الخاصة ومدة الدراسة بها أربع سنوات والمعاهد المتوسطة الحكومية والخاصة ومدة الدراسة بها عامان بعد الحصول على الثانوية العامة وما يعادلها والمعاهد العليا التابعة لـوزارة

- 
- (١) وزارة التربية والتعليم ، التعليم للجميع فى جمهورية مصر العربية - اجتماعات الدول التسع حول التعليم للجميع - ، القاهرة ، ١٩٩٣ ، ص ص ٤٩ - ٥٠ .
  - (٢) المركز القومى للبحوث التربوية ، تطوير التربية والتعليم فى جمهورية مصر العربية خلال الفترة من ١٩٨٦-٨٤ ، مرجع سابق ، ص ٣٦ .

الصناعة والثقافة وغيرها<sup>(١)</sup>.

كما تهتم الدولة بالتعليم الجامعي وبتطوير المناهج به وتنمية القدرات البحثية الجامعية باعتبار أن التعليم العالي والجامعي الرصيد الاستراتيجي لمصر الذي يتحقق عن طريقه الوفاء باحتياجات التنمية المستقبلية ومع ذلك لا يزال التعليم العالي نسبته منخفضة لا تتجاوز ١٩,٨٪ بينما في بعض البلدان الأخرى كالأردن ٢٦,٦٪ وفي إسرائيل ٣٤,١٪ وفي أمريكا ٥٩,٦٪<sup>(٢)</sup>.

هذا بالإضافة للتعليم الأزهرى وفصول ومدارس المعاقين التي تشرف عليها وزارة التربية والتعليم .

وفي إطار النظام التعليمي تقدم خدمات عديدة أخرى بجانب النشاط التعليمي أهمها :

#### أ - التغذية :

حيث تعتبر مصر من أقدم الدول التي عنيت بتقديم وجبات غذائية مجانية لطلابها ويرجع ذلك إلى ما يقرب من ألف عام أو يزيد حيث كانت تقدم لطلاب الأزهر الشريف ثم امتدت لطلاب المدارس العسكرية والفنية والابتدائية في المناطق الحضرية الفقيرة والريفية<sup>(٣)</sup> لتقوية البناء الصحي للطلاب .

#### ب - الرعاية الصحية المدرسية :

تولى الدولة أهمية لتوفير الرعاية الصحية للطلاب وتزويد عيادات المدارس بالأطباء ، كما أدمجت الدولة المفاهيم الأساسية للصحة ووقايتها في مناهج وزارة التعليم وركزت البرامج على قضايا المياه النقية والتغذية

(١) المرجع السابق ، ص ٥٠ .

(٢) وزارة التربية والتعليم ، مبارك والتعليم - نظرة للمستقبل - ، القاهرة ، ١٩٩١ ، ص ٧٢ .

(٣) المركز القومي للبحوث التربوية ، التغذية المدرسية خلال ثلاثين عام ١٩٥٢ - ١٩٨٣ ، القاهرة ، ١٩٨٤ ، ص ١ .

والإصابة بالأمراض الطفيلية ... الخ<sup>(١)</sup> مما له بالتالى أثر على الوعى الصحى لدى الفرد .

### ج - النشاط المدرسى :

فى شتى مجالاته العلمية والثقافية والرياضية والفنية والاجتماعية بما يعود بالفوائد العديدة على الطالب بما فى ذلك من استثمار وقت الفراغ وتنمية المهارات وتنمية الكفاية المهنية بالإضافة للفوائد الصحية والتعليمية حيث تنمى مهاراته التعليمية الأساسية كالاشتراك فى المناقشات والاطلاع كما تنمى فيه الولاء للوطن وتجعل منه عضواً عائلياً متفهماً<sup>(٢)</sup>.

### د - جهاز رعاية الشباب فى المدارس والجامعات :

وما يقدمه من خدمات عديدة على رأسها خدمات الخدمة الاجتماعية الأساسية وهى الخدمات الفردية والتي تسعى لحل مشاكل الطلاب المختلفة التى تعوق استفادتهم من العملية التعليمية وكذلك الخدمات الجماعية مثل جماعات النشاط المدرسية والخدمات المجتمعية التى تستهدف تدعيم العلاقة بين المدرسة والمجتمع .

\*\* وما سبق يتضح لنا أن :

النظام التعليمى تمتد خدماته للفرد منذ الطفولة المبكرة إلى مرحلة الشباب بمراحله المختلفة بدءاً من دور الحضانة حتى نهاية الجامعة وأن خدمات النظام التعليمى لا تقتصر على الخدمات التعليمية فحسب بل تمتد لتشمل خدمات عديدة (تربوية - خدمات تغذية - خدمات صحية - خدمات اجتماعية) هدفها خلق شخصية ناضجة تتوافر لها المقومات التى تمكنها من

(١) وزارة التربية والتعليم ، التعليم للجميع فى جمهورية مصر العربية ، مرجع سابق، ص ٤٩ .

(٢) انظر كلامن :

أ) محمد عبد العال حمادة وآخرون : جماعات النشاط المدرسى والدور التربوى (القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٣) ، ص ٢٢ .

ب) فكرى حسن ريان : النشاط المدرسى (القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٨٤) ، ص ٧٧ - ٧٨ .

النهوض بمجتمعها سواء المقومات الجسمية أو العقلية أو النفسية أو الاجتماعية. إلا أن هناك بعض الصعوبات التي تواجه النظام التعليمي وتؤثر على فاعليته في مصر في مقدمتها من وجهة نظر الباحث :

- ١ - قدرة النظام التعليمي على تحقيق الاستيعاب الكامل لمن هم في سن التعليم الإلزامي فما زال حتى الآن النظام التعليمي عاجزاً عن تحقيق مستوى متقدم في هذا الشأن رغم كل ما يبذل من جهود وقد يرجع ذلك للنمو السكاني السريع وعدم وجود خطة محددة لتحقيق الاستيعاب الكامل أو على الأقل بنسبة مرضية خلال فترة محددة ، وأيضاً تخفيض كثافة الفصول .
  - ٢ - مازلنا إلى حد بعيد نحفظ بالنظام التقليدي في العملية التعليمية القائم على الحفظ والتلقين أكثر من تنمية القدرة على البحث والخلق والابتكار .
  - ٣ - الارتفاع المستمر في تكلفة التعليم للمواطنين الناجم عن رفع المصاريف المدرسية وانتشار ظاهرة الدروس الخصوصية الأمر الذي يؤثر بالسلب على النهوض بالعملية التعليمية في الأوساط الفقيرة في المجتمع .
  - ٤ - الحاجة لتنمية مفهوم جديد لدى المواطنين وهو الفصل بين الشهادة العلمية التي يحقق بها الفرد مكانته الاجتماعية وتفتح آمالاً له لتحقيق ذاته وهذا واجب الدولة وبين الحصول على العمل والذي هو واجب المواطن فعلى كل مواطن أن يبحث عن فرصته في سوق العمل متسلحاً بشهادته باحثاً عن التفرد والتميز واكتساب المهارات المناسبة.
  - ٥ - المساهمة مع الأجهزة المعنية الأخرى في المحافظة على تراثنا الثقافي العربي الإسلامي .
- \* كانت هذه هي بعض الصعوبات والتحديات التي تواجه نظامنا التعليمي والتي يجب مواجهتها حتى يحقق هذا النظام المستهدف منه .

ثانياً : خدمات الرعاية الاجتماعية للفئات التي تحتاج لرعاية وحماية خاصة:

### (١) مجال رعاية المسنين :

التقدم في السن وما قد يصاحبه من ظروف مثل التقاعد عن العمل ، الإحالة للمعاش ، كبر الأبناء واستقلالهم وتركهم للوالدين أو أحدهما ليعيش بمفرده ، انخفاض المستوى الصحي للمسن كل هذه الظروف وغيرها تجعل المسن في حاجة للعديد من الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية والمادية حتى لا تتعرض هذه الفئة لاضطرابات في شتى جوانب شخصية المسن ، وباعتبارها أيضاً فئة لديها قدرات وإمكانيات إيجابية يمكن استثمارها وتوظيفها.

لذا اهتمت كافة المجتمعات بتوفير سبل الرعاية لهذه الفئة فعلى سبيل المثال في الولايات المتحدة الأمريكية يقدر المسنون حوالى ١٢٪ في عام ١٩٨٨ من العدد الكلى للسكان وهناك ٢٨ مليون في الولايات المتحدة ممن يزيد عمرهم عن ٦٥ عاماً وبسبب الانخفاض في معدلات المواليد وزيادة متوسط عمر الفرد فيقدر البعض أنه في الخمسة عشر عاماً القادمة سترتفع هذه النسبة حيث سيكون أكثر من ٢٠٪ من السكان تزيد أعمارهم عن ٦٥ عاماً<sup>(١)</sup>. مما دفع الدولة للاهتمام برعاية هذه الشريحة العريضة من المجتمع وبناء على احتياجاتها حددت أغراض رعايتها في عشرة أغراض هي :

الدخل المناسب ، تحسين الصحة العقلية ، منزل مناسب ، التقديم المستمر للخدمات ، فرص التوظيف ، الظروف الصحية المناسبة ، الاحترام والإجلال الوطنى ، فرص الاستجمام والتنقيف ، خدمات مجتمعية فعالة ، احترام حرية كل فرد في تخطيط وإدارة حياته<sup>(٢)</sup>.

وفى سبيل تحقيق ذلك تقدم العديد من الخدمات للمسنين مثل : خدمات الإرشاد والتوجيه والمساعدات المادية وخدمات النقل والمواصلات وتوفير

(1) Josep Mehr : Humman services, op. cit., p. 112 .

(2) Betsy Hancock : Social work with older people (New Jersey, Prentice Hall, 1990), p. 233.

الإسكان المناسب ودور المسنين وبيوت التمريض والرعاية الصحية المنزلية والرعاية النهارية وخدمات التغذية المجانية ومرافق المسن والتأمين التليفونى للاتصال بالمسن كل فترة وإنقاذه عند الحاجة وتوفير المعلومات عن الخدمات المتاحة<sup>(١)</sup>.

ونلاحظ مما سبق تنوع هذه البرامج وشمولها لكافة احتياجات المسن سواء مع الحفاظ والإبقاء عليه فى منزله أو فى دور المسنين ونلاحظ أيضاً أنه بالرغم من أن للقطاع الخاص والجهود التطوعية دور واضح فى خدمات المسنين إلا أن الدولة تتحمل الجزء الأكبر من حجم الإنفاق على هذه الخدمات.

أما فى مصر فتشمل التيسيرات المقدمة للمسن :

- ( أ ) تيسيرات خاصة بأصحاب المعاشات<sup>(٢)</sup> :
- تخفيضات مختلفة على [ تذاكر السفر بالسكك الحديدية - أسعار دخول المسارح والسينما والمتاحف والأسواق والمعارض - تذاكر السفر على طائرات شركة مصر للطيران - الرحلات التى ينظمها القطاع العام ] .
  - توصيل المعاشات لمقر أصحاب المعاشات .
  - نظام الاستبدال لأصحاب المعاشات .
  - التأمين الصحى لأصحاب المعاشات .
- (ب) تيسيرات للمسنين بشكل عام<sup>(٣)</sup> :
- دور تكريم المسنين القادرين على خدمة أنفسهم .
  - دور تكريم المسنين الغير قادرين على خدمة أنفسهم .
  - أندية المسنين .

(1) Wayne Johnson : The social services - an introduction (New York, peacock, 1986), pp. 239 - 251.

(٢) وزارة الاعلام ، الهيئة العامة للاستعلامات ، دليل التيسيرات لأصحاب المعاشات والمسنين ( القاهرة ، الجمعية العامة لرعاية المسنين ، ١٩٨٧ ) ، ص ٨ .

(٣) المرجع السابق ، ص ١٨ .

- الخدمات التي يقدمها بنك ناصر الاجتماعي .

هذا بالإضافة لخدمات أخرى أهمها<sup>(١)</sup>:

خدمة جليس المسن - الاحتفال باليوم العالمي للمسن أول أكتوبر سنوياً ، صرف مساعدات ضمانية لمن ينطبق عليهم قانون الضمان الاجتماعي - خدمات تأهيلية وصرف أجهزة تعويضية ، صرف مساعدات للعاملين السابقين وأسرههم ، الاستفادة من مشروعات الأسر المنتجة .

وبالرغم من أننا مما سبق نجد تنوعاً في الخدمات المقدمة للمسن في مصر إلا أننا نلاحظ أن التوعية بهذه الخدمات تكاد تكون معدومة لدرجة تجعل كثيراً من المسنين - خاصة من الفئات البسيطة - والذين قد يكونوا في أمس الحاجة إليها لا يعلمون عنها شيئاً وبالتالي لا يستفيدون منها .

## (٢) مجال رعاية المعوقين :

تختلف التقديرات عن حجم المشكلة لعدم توافر حصر دقيق للمعوقين ولكن العمل يجري في وزارة الشؤون الاجتماعية على أساس أن حجم المعوقين في مصر يمثل ١٠٪ من عدد السكان<sup>(٢)</sup>. وبالتالي فهي نسبة غير قليلة من حجم السكان .

وحيث أن أي ظروف تبعد الشخص عن المألوف عن باقي الأشخاص مثل الفروق الملحوظة في تكوينه أو مظهره يكون لها آثارها الواضحة على شخصيته وعلى انحرافها بدرجة كبيرة عن المألوف من هنا كانت هناك حاجة لتوفير الخدمات العديدة للمعاق ليندمج في المجتمع كعنصر إيجابي منتج بدلاً من انعزاله عنه .

(١) وزارة الشؤون الاجتماعية - إدارة رعاية المسنين ، خدمات وزارة الشؤون الاجتماعية في مجال رعاية المسنين ، نشرة عن خدمات الوزارة ، القاهرة ، ١٩٩٧ .

(٢) المجالس القومية المتخصصة : موسوعة المجالس القومية المتخصصة (١٩٧٤ - ١٩٩٠) ، المجلد التاسع ، القاهرة ، ١٩٩٠ ، ص ٣١١ .

وقد شملت هذه الخدمات<sup>(١)</sup>:

- ١ - الخدمات الوقائية : للحد من تفاقم المشكلة عن طريق وضع القوانين التى تحمى الأفراد من إصابات العمل وتوفير سبل الأمن الصناعى ، وخدمات رعاية الحوامل والتحصينات لحماية الأطفال من الإعاقة .
- ٢ - الحصر والتسجيل : عن طريق سرعة اكتشاف حالات الإعاقة وتحويلها لنوى التخصص وتوفير الخدمات اللازمة بتنسيق واضح .
- ٣ - الخدمات الطبية : عن طريق توفير الإشراف الصحى العام مع الاهتمام بالعلاج الطبيعى وتوفير الأجهزة التعويضية اللازمة .
- ٤ - الخدمات النفسية : والتى تهدف لمساعدة المعوق على تقبل وضعه والتكيف مع بيئته .
- ٥ - الخدمات الاجتماعية : بدراسة الأخصائى الاجتماعى كافة الظروف المحيطة بالمعوق والعمل على التغلب على المشكلات التى تواجهه أو تواجه أسرته بسبب الإعاقة وتوفير الخدمات الترفيهية للطفل المعاق، وتوعية المواطنين بهذه المشكلة وكيفية وأسلوب التعامل مع المعاق.
- ٦ - الخدمات التعليمية : من خلال مناهج وطرق تدريس مناسبة ومدرسين متخصصين .
- ٧ - التأهيل المهنى : لاختيار المهنة الملائمة لما تبقى لديه من قدرات وتدريبه عليها بديناً وعقلياً ومساعدته فى العمل فى هذه المهنة ومتابعته للتأكد من استقراره<sup>(٢)</sup>.

(١) انظر كلاً من :

- ١) غريب سيد أحمد : السلوك الاجتماعى للمعوقين (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٣) ، ص ص ١١١ - ١١٣ .
- ٢) اقبال محمد بشير وآخرون : الرعاية الطبية والصحية والمعوقين من منظور الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص ٢٥٤ - ٢٥٧ .
- (٢) وزارة الشئون الاجتماعية - الإدارة المركزية للتخطيط بالاتحاد مع الاتحاد العام للجمعيات ، الدليل الإرشادى فى مجال تأهيل المعاقين ( القاهرة ، مؤسسة يوم المستشفيات ، د.ت) ، ص ص ٤ - ٥ .

ومما سبق يتضح أن هذه الخدمات هدفها تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية الناشئة عن الإعاقة وتوفير فرص التعليم والعمل المناسب للمعاق لاستغلال ما تبقى لديه من قدرات كسبيل لحماية هذه الفئة وتوفير السبل الكفيلة التي تجعل من المعاق عنصراً نافعاً لنفسه وأسرته ومجتمعه يمارس حياة طبيعية بدلاً من أن يتحول لعنصر حاقد على المجتمع مهدد لأمنه أو على الأقل عالة على المجتمع .

### (٣) خدمات الضمان الاجتماعي والتأمينات الاجتماعية :

وهو نظام لضمان توفير حد أدنى من الدخل لكل مواطن، ورعاية الفئات الخاصة التي تحتاج للرعاية ، وتزويد المواطنين بأمن حقيقي ضد حدوث المرض والبطالة وكبر السن والحوادث وغيرها من الظروف الطارئة، فهو وسيلة هامة لتحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير الاستقرار داخل المجتمع .

وفي حين أن تمويل ميزانية التأمينات الاجتماعية يعتمد بشكل أساسي على اشتراكات العمال وأصحاب العمل في مقابل الاستفادة بالخدمات التأمينية عند التعرض للظروف الطارئة التي تستدعي ذلك فإن خدمات الضمان الاجتماعي تمولها الدولة لصالح الفئات المحتاجة<sup>(١)</sup>.

وتشتمل مجالات الضمان الاجتماعي والإغاثة في مصر<sup>(٢)</sup>:

- |     |                                       |     |                          |
|-----|---------------------------------------|-----|--------------------------|
| ١ - | المعاشات                              | ٢ - | المساعدات الشهرية        |
| ٣ - | مساعدات الدفعة الواحدة                | ٤ - | مساعدات الإغاثة المحلية  |
| ٥ - | مساعدات الإغاثة الدولية               | ٦ - | إعانات العاملين السابقين |
| ٧ - | المعاشات الاستثنائية                  |     |                          |
| ٨ - | المساعدات الاجتماعية للحالات الملحة . |     |                          |

(1) Pat Young : Mastering social welfare (Hong Kong, MacMillan, 1985), p.p. 67 - 70.

(٢) وزارة الشؤون الاجتماعية - الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار ، نشرة المعلومات ، العدد الثالث ، ١٩٩٦ ، ص ٣٠ .

فى حين تشتمل خدمات التأمين الاجتماعى على العديد من الأشكال التأمينية أهمها<sup>(١)</sup>:

- ١ - التأمين الصحى ضد المرض .
- ٢ - تأمين إصابات العمل ويشمل حوادث العمل والأمراض المهنية .
- ٣ - التأمين ضد العجز .
- ٤ - تأمين الشيخوخة .
- ٥ - التأمين ضد الوفاة .
- ٦ - التأمين ضد البطالة .

#### تعقيب :

مما سبق يتضح لنا تسابق المجتمعات فى توفير المزيد من الخدمات الاجتماعية لمواطنيها لتحقيق المزيد من الرفاهية لأبنائها ومن هذه الدول جمهورية مصر العربية التى اهتمت بتوفير خدمات الرعاية الاجتماعية بمعناها الشامل لكل المواطنين .

على الرغم من ذلك فليس هناك من شك فى أن عدم وعى المواطنين بالخدمات الاجتماعية المختلفة التى يوفرها المجتمع بما يضمنه ذلك من وصول تلك الخدمات لمستحقيها واستفادتهم منها بأفضل شكل ممكن تقلل من قيمة وفاعلية هذه الخدمات . الأمر الذى يبرز أهمية التوعية والإرشاد للمواطنين عن تلك الخدمات .

---

(١) عبد الفتاح عثمان : مقدمة فى الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٩٠) ، ص ٢٥٧ .

## الفصل الثالث المشكلات الاجتماعية

أولاً : المشكلات الاجتماعية :

ماهيتها - تصنيفها - أولوياتها - المداخل المختلفة  
لدراستها - سبل العلاج .

ثانياً : عرض لنماذج من المشكلات الاجتماعية :

- ١ - المشكلة السكانية .
- ٢ - مشكلة الأمية .
- ٣ - البطالة .

على الرغم من اهتمام الدولة بتوفير الخدمات الاجتماعية العديدة للمواطن ، خاصة الخدمات الاجتماعية الأساسية ( كما سبق التوضيح فى الفصل السابق) إلا أنه مازالت هناك مشكلات اجتماعية تحتاج للمزيد من الخدمات أو لإعادة صياغة الخدمات القائمة .

حيث يمر العالم فى وقتنا المعاصر بفترة تتميز بعلاقات دولية معقدة ومتشابكة أدت إلى اتصال مستمر وتفاعل كثيف بين الثقافات والأفكار والمصالح والإحساس بالفجوات الثقافية وغير الثقافية بين المجتمعات وخلق آفاق جديدة من الاحتياجات مع اختلاف إمكانية كل دولة فى التعامل مع كل هذه المتغيرات مما أدى لظهور المشكلات الاجتماعية<sup>(١)</sup>.

فمع إيماننا إيماناً لا يتزعزع بأن التغيير هو سنة الحياة بصفة عامة ، ومن ثم فالتغيير الاجتماعى هو سنة الحياة الاجتماعية فإن هذا التغيير يمكن أن يحدث ببطء على مدى زمنى ممتد وبشكل تدريجى وبدون تحولات عنيفة فى مسار حركة المجتمع ، معنى ذلك أن إيقاع التغيير قد يأتى على درجة من الانتظام أو الرتابة التى تسمح للنظم الاجتماعية القائمة أن تلائم نفسها معه وتتقبل التحولات الجارية وتفرز من داخلها ميكانيزمات التكيف مع الواقع المتغير المتجدد ، ولا شك أن هذا على عكس لو حدث تغيير بشكل سريع يفوق قدرة الأنظمة الاجتماعية على استيعابه وتقبله والتأقلم معه ، فعندئذ تنشأ مشكلات اجتماعية تختلف فى حدتها وفى حجم مضاعفاتها تبعاً لسرعة إيقاع التغيير ومرونة البناء الاجتماعى وعوامل أخرى كثيرة<sup>(٢)</sup>.

(١) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية فى مجال المجتمعات الريفية والبدوية

والمستحدثة مع التركيز على الاتجاه التنموى (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية،

١٩٩٤ ) ، ص ٢٠٠ .

(٢) محمد الجوهري وآخرون : المشكلات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة

الجامعية ، ١٩٩٥ ) ، ص ٤٥ .

## أولاً : التعريف بالمشكلات الاجتماعية :

ويمكننا النظر إلى المشكلة الاجتماعية - بصفة عامة - على أنها تباين له أهمية بين المستويات الاجتماعية والواقع الاجتماعى<sup>(١)</sup>.

وفى هذا الصدد أيضاً يرى " مرتون " بأن العنصر الأساسى والجوهري للمشكلات الاجتماعية هو التناقض الجوهري بين المستويات العامة الشائعة والظروف الحقيقية للحياة الاجتماعية ، ويقصد بالمستويات العامة الشائعة قواعد وقيم المجتمع<sup>(٢)</sup>.

كما يعرف " بودى " المشكلة الاجتماعية بأنها : " ظاهرة تتكون من عدة أحداث أو وقائع متشابكة وممتزجة بعضها ببعض لفترة من الوقت ويكتنفها الغموض واللبس ، تواجه الفرد أو الجماعة ويصعب حلها قبل معرفة أسبابها والظروف المحيطة بها وتحليلها بهدف الوصول إلى قرار بشأنها . ويتخذ حل المشاكل على أساس هذا التعريف عدة خطوات هى :

- ١ - التعرف على المشكلة
- ٢ - وضع اقتراح مناسب لحلها
- ٣ - تقييم هذا الاقتراح ثم تنفيذه
- ٤ - فحص النتائج<sup>(٣)</sup>

كما أن هورتون وليسلى Horton and Leslie يعرفان المشكلة الاجتماعية Social problem بأنها : " موقف اجتماعى غير مرغوب فيه من فئة اجتماعية ذات تأثير فى المجتمع إما لكثرتهم أو لمركزهم الاجتماعى القوى ، ويتطلب إزالة هذا الموقف إجراء فعل (Action) اجتماعى مناسب للتخلص منه " .

(١) نويل تيمز ترجمة غريب محمد سيد : علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية ( الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٤ ) ، ص ٣٥ .

(2) John Stimson and others : Social Problems - Definition, Impact, and solution, op. cit. p. 5

(٣) عدلى على أبو طاحون : علم الاجتماع الريفى - المدخل والمفاهيم ، أنماط التغيير، المشكلات ( الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٩٧ ) ، ص ص

وبتضمن هذا التعريف الأفكار الآتية :

- ١ - حالة تؤثر في عدد كبير من الناس .
- ٢ - هذا التأثير بطريقة غير مرغوبة .
- ٣ - يمكن القيام بشيء ما إزاءها .
- ٤ - هذا الحل يتم من خلال إجراء (فعل) اجتماعي مناسب<sup>(١)</sup>.

في حين يعرف "بلامر" المشكلات الاجتماعية على أنها : "نواتج التعريف الجماعي ولا تظهر المشكلات الاجتماعية بالمجتمع إلا إذا كان هذا المجتمع يدرك وجودها"<sup>(٢)</sup>.

كما يعتبر معظم علماء الاجتماع المشكلة الاجتماعية على أنها "موقف مؤكد Alleged مناقض لقيم عدد كبير وهام من الناس الذين يوافقون على ضرورة اتخاذ الإجراءات لإزالة هذا الموقف .

وبتحليل هذا التعريف نجد :

- ١ - الموقف المؤكد Alleged : أى موقف مشكل يتحدث عنه الناس على أنه موجود ، فإذا فكر عدد كافي من الناس أن مشكلة ما موجودة فيمكن تصنيفها على أنها مشكلة اجتماعية حتى لو كان إيمانهم المشترك غير حقيقى لأن توابع هذه المشكلة تكون حقيقية بشكل كافي .
- ٢ - تناقض القيم : يتم إدراك المواقف على أنها مشاكل اجتماعية لأننا نراها على أنها تناقض وتهدد القيم الهامة كالمستويات الأخلاقية والإيمان الدينى والاهتمامات الاقتصادية .
- ٣ - عدد كبير وهام من الناس: والحقيقة أن هذا العدد والأهمية غير متفق عليه فالراشدون مثلاً أكثر أهمية من الأطفال، والناس الأكثر أهمية والموجودون فى مواقع قيادية كالصحفيين والسياسيين أكثر أهمية فى تحديد المشكلات الاجتماعية .

(١) المرجع السابق ، ص ص ٢٤٢ - ٢٤٣ .

(2) John Stimson and others : Social Problems, op.cit., p. 5 .

٤ - الإجراءات المطلوبة : لكي يظهر شيء على أنه مشكلة اجتماعية يجب أن تكون هناك مطالبة بعمل شيء لتحسين الموقف ، أما إذا لم يطالب أحد بعمل شيء - أو إذا كان الناس يرون المعاناة على أنها أمر صحي - فإن معظم علماء الاجتماع لن يعتبروا الموقف مشكلة<sup>(١)</sup>.

في حين يعرف مانيس المشكلات الاجتماعية على أنها : " تلك الظروف الاجتماعية التي يحددها البحث العلمي والقيم المجتمعية على أنها أمر مضر Detrimental بصالح المجتمعات الإنسانية ، وهنا تبدو أربع جوانب مفيدة في وجهة النظر هذه وهي :

- ١ - المصطلحات او القيم العامة ٢ - المعرفة الاجتماعية
- ٣ - آراء المهنيين المتخصصين ٤ - قيم وقواعد العلم<sup>(٢)</sup>

ومن خلال التعريفات العديدة للمشكلات الاجتماعية والكتابات عنها لمس الباحث اتجاهين في هذا الصدد :

#### ١ - الاتجاه الأول:

ويرى أصحابه أن الاعتماد في تحديد أي موقف على أنه مشكلة اجتماعية يجب أن يرجع إلى اعتراف مجتمعي بذلك ، ويتدرج أصحاب هذا الاتجاه في التشدد له حتى يصل بعضهم للقول بأنه هو المعيار الوحيد للحكم على الموقف بأنه مشكلة اجتماعية .

وفي هذا الصدد نجد أنصار هذا الاتجاه يوضحون أنه لا يمكن اعتبار موقف اجتماعي ما - مهما كان دراميا - مشكلة اجتماعية إلا إذا أقرته أغلبية الأفراد في المجتمع ويمكن اعتبار رغبة عدد كبير من الناس في إنفاق الأموال الحكومية على مشكلة اجتماعية ما دليل على خطورة تلك المشكلة ،

(1) Martin S. Weinberg and others : The Solution of Social Problems - Five perspectives - (New York, Oxford University Press, 1981), p.p. 4 - 5 .

(2) John Stimson and others : Social Problems, op.cit., p. 6 .

وتشتد درجة خطورتها حسب القدر المالى المقرر صرفه عليها<sup>(١)</sup>.

ويرى آخر من أنصار هذا بأنه " تصبح الظروف الاجتماعية مشاكل اجتماعية عندما يقرر المجتمع أن شيئاً ما يجب أن يتخذ تجاهها ، ولكي يحدث هذا فيجب أن يتفق الناس على أن الظروف تعارض قيمة مقبولة وأنه يجب علاجها من خلال العمل الجماعى<sup>(٢)</sup>.

كما يرى د. محمد عاطف غيث أن المشكلة الاجتماعية يحياها الناس فعلاً وتشكل بالنسبة لهم إما انحرافاً عن القيم الأساسية أو عدم قدرة على التكيف مع أوضاع لا قبل لهم بمفردهم أن يغيروها . ولهذا يجب أن يوضع تصور الجماهير للمشكلة الاجتماعية موضع النظر الجاد من الباحث بدلاً من أن نبدأ من جملة متميزة هي أن أغلب هذه التصورات مبالغ فيها ولا تصور الواقع تصويراً دقيقاً<sup>(٣)</sup>.

## ٢ - الاتجاه الثانى :

يرى الاعتماد على الحقائق العلمية ويتدرج أصحاب هذا الاتجاه فى التشدد لهذا الاتجاه حتى يصل بعضهم إلى حد الرفض التام للاعتماد على رأى العام أو التأثير به عند تحديد أى المواقف يكون مشكلة اجتماعية.

وفى هذا الصدد نجد " دنترلر " يقول بأن أحد أنواع عدم كفاءة مدخل رأى العام هو عدم قدرته على تقييم جدية المشكلات الاجتماعية ، لذا نجد دنترلر يقول بأن التعريفات التى تعتمد على رأى العام لا توضح المشكلات الاجتماعية ، فالرأى العام لا يوضح جدية المشكلات<sup>(٤)</sup>.

(١) عدلى أبو طاحون : علم الاجتماع الرفي ، مرجع سابق ، ص ٢٤٤ .

(2) Joseph J. and William K. : Social Problems (New Jersey, Prentice Hall, Inc, 1983), p. 26.

(٣) محمد عاطف غيث : المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافى (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٨) ، ص ٧٧ .

(4) John Stimson and others : Social Problems, op.cit., p. 5.

ويقول روبرت ميرتون Robert Mirton أننا لا نستطيع أن نعتمد على تصور الناس للمشاكل الاجتماعية وخاصة من حيث مداها وتوزيعها ومسبباتها ونتائجها ودرجة ثباتها وتغيرها ، بل إنه يعتقد أن هذه التصورات العامة بعيدة تماماً عن الصواب لأنه يعتقد أن بعض المشاكل الاجتماعية كالمرض العقلي أو الموجات الإجرامية إما أن تتعرض من الرأى العام للإنكار أو إلى المبالغة فى حجمها ودرجة خطورتها<sup>(١)</sup>.

وبتحليل هذين الاتجاهين والذين تندرج أغلب الكتابات والتعريفات تحت أحدهما نجد أن الاتجاه الأول يرى بأن الرأى العام هو مصدر الحكم على أى موقف بأنه مشكلة باعتبار أنهم أصحاب الشأن وهم الذين يلمسون الواقع والأقدر بالتالى على الحكم بأن الموقف يمثل مشكلة لهم أو لا ، فى حين يرى أصحاب الاتجاه الثانى أن البحث والحقائق العلمية هى مصدر الحكم على الموقف بأنه يصل لدرجة المشكلة أم لا باعتبار أنها حقائق موضوعية .

ويتبنى الباحث هذا الاتجاه ، وذلك لأنه أكثر صدقاً وموضوعية من مدخل الرأى العام والذي قد لا يكون على درجة من النضج والوعى - خاصة فى الدول النامية - التى توفر له القدرة على تفهم أبعاد المواقف المختلفة وتحديد أيها قد وصل إلى حد المشكلة الاجتماعية .

ويلاحظ أن تحديد الموقف على أنه مشكلة اجتماعية يختلف من وقت لآخر ومن مجتمع لآخر ، ومثال ذلك قضية خروج المرأة للعمل حيث أن بعض الجماعات تعتبرها مشكلة اجتماعية بينما لا يعير البعض أدنى انتباه إليها<sup>(٢)</sup>.

وهناك مشكلات اجتماعية مستترة وهى تلك التى تتعارض مع قيم الجماعة دون أن تلحظ الجماعة هذا التعارض فى أثناء ممارستها للحياة فى

(١) محمد عاطف غيث : المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافى ، مرجع سابق ، ص ٧٥ .

(٢) نويل تيمر ترجمة غريب محمد سيد : علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٣٧ .

فى ميادينها المتعددة ، ومعنى ذلك أن السلوك الاجتماعى قد يبتعد فى مواقع عديدة منه عن القيم الكبرى أو الأهداف الرئيسية ومع ذلك يظل هذا السلوك فى طريقه دون أن يدرك الناس أن طريقهم قد بعد عن نقطة الانطلاق وعن الأهداف التى حددت من قبل ، ومشكلات اجتماعية واضحة يدركها ويشعر بها الناس<sup>(١)</sup>.

### ثانياً : تصنيف المشكلات الاجتماعية :

هناك تصنيفات عديدة للمشكلات الاجتماعية نذكر منها :

- [١] المشكلات الاجتماعية تصنف إلى أربعة أنواع :<sup>(٢)</sup>
- أ - المشاكل الناتجة من عملية التغيير الاجتماعى المستمر وما ينتج عنه من صراع بين القيم التقليدية والمستحدثة هذا فضلاً عن الآثار الاجتماعية غير المرغوب فيها .
- ب - مشاكل يمارسها أفراد ليسوا على وفاق مع المجتمع مثل مشاكل الجريمة والانحراف .
- ج - مشاكل متعلقة بالأفراد الذين يعانون من الطريقة التى يعاملهم بها المجتمع كأفراد الأقلية .
- د - مشاكل تنتج عن سلوك جماعات أو منظمات معينة كممارسة مؤسسة لممارسات غير قانونية ، التفكك فى النظام الأسرى .
- [٢] يفترض كلير دارك خمسة أنواع من المشكلات الاجتماعية<sup>(٣)</sup>:
- أ - المشكلات التى تتضمن الاهتمام المتزايد الذى ينبثق من الخبرة الجماهيرية ومثال ذلك مشكلة البطالة التى سادت بريطانيا العظمى فى ثلاثينيات القرن الحالى .

(١) محمد عاطف غيث : المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافى ، مرجع سابق ، ص ٧٣ - ٧٤ .

(٢) محمد أحمد بيومى : المشكلات الاجتماعية - دراسة نظرية وتطبيقية - (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٣) ، ص ٢٠ - ٢١ .

(٣) نويل تيمز ترجمة غريب محمد سيد : علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٣٦ .

- ب - المشكلات التى تتضمن مجال اهتمام واسع المدى وتنبثق من خلال وسائل الاتصال الجمعى. وربما يكون انحراف الأحداث أفضل مثال على ذلك .
- ج - المشكلات التى تتضمن اهتمام جماعات اقتصادية خاصة يهددها المجتمع الأكبر . وهنا يمكن النظر فى التنظيمات الآلية التى تتناقض مع نظام الحوافز على أنها مشكلات من هذا النوع .
- د - المشكلات التى تتضمن اهتمام جماعات صغيرة ذات أهداف إنسانية.
- هـ - المشكلات التى تتضمن أنشطة جماعات الصفوة المختارة والمديرين الذين تصل إليهم المعلومات عن طريق أوضاعهم الاستراتيجية فى البناء الاجتماعى ، ومن ثم يستطيعون صياغة المشكلة الاجتماعية.

[٣] كما أن هناك تصنيفاً آخر للمشكلات الاجتماعية :

- تنقسم المشكلات الاجتماعية بصفة عامة إلى نوعين أساسيين<sup>(١)</sup> :
- أ - مشكلات تتصل بالبناء الاجتماعى : وهى المشكلات الاجتماعية التى تنشأ رغم الامتثال لقواعد المجتمع وأهمها فى العالم العربى مشكلة الأمية ومشكلة الزيادة السكانية فى بعض الدول العربية وخاصة فى مصر ومشكلة البطالة ومشكلة الفقر ومشكلة تلوث البيئة .
- ب - مشكلات الانحراف : عندما يوجد انحلال فى القيم والمعايير عند بعض الناس ، وأيضاً عندما تكون أساليبهم فى التفكير والسلوك غير مقبولة لعدد كبير من الناس فإن سلوكهم وتفكيرهم فى هذه الحالة يعد انحرافاً ينشأ من الانحراف عن معايير المجتمع ، ومنها مشكلات الجريمة .

ويميل الباحث إلى الاتفاق مع هذا التصنيف لما يتميز به من بساطة ووضوح وتقسيم المشكلات الاجتماعية لنوعين فقط تدرج تحتها كل المشكلات الاجتماعية .

(١) أحمد محمد السنهورى : مداخل ونظريات ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الاجتماعية (القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٦)، ص ص ٣٨٢ - ٣٨٤ .

### ثالثاً: أولوية المشكلة الاجتماعية : Priority of Social Problems

إذا حاول كل فرد أن يضع قائمة موجزة لمعظم المشكلات الاجتماعية المعاصرة وحاول بعد ذلك مقارنتها بقوائم غيره فمن المحتمل أن يكتشف اختلافات أساسية في ترتيب أولوية هذه المشكلات وسوف يجد اختلاف في وجهة نظر الناس إلى المشكلات الاجتماعية<sup>(١)</sup>.

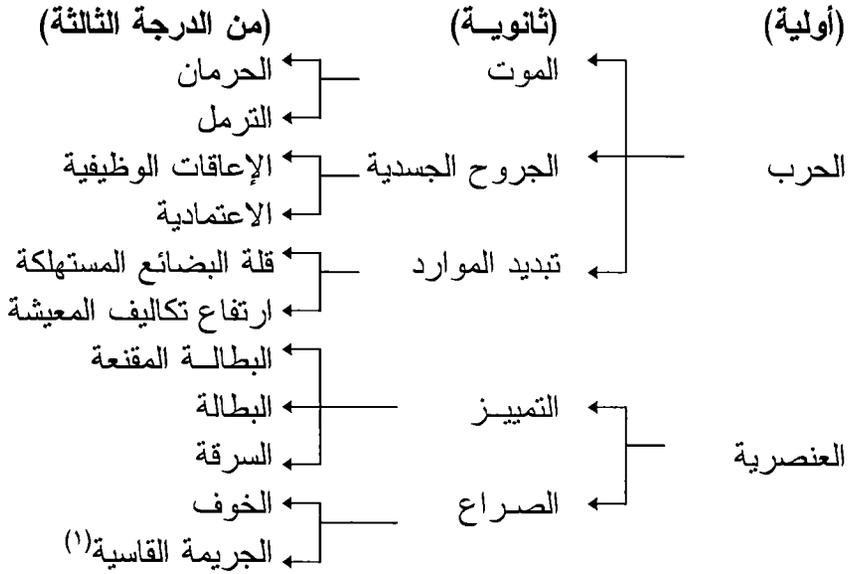
ومع ذلك فلا يمكن إنكار أن هناك رغبة في افتراض أن واحدة من الظروف أو القضايا عبارة عن أصل لجميع الظروف أو القضايا الأخرى<sup>(٢)</sup>.

لذا يمكن القول بأن هناك مشكلات اجتماعية أولية وثانوية ومن الدرجة الثالثة ، فالمشكلات الاجتماعية التي تنتج المشكلات الاجتماعية الأخرى تعد أكثر جدية أو انتقادية من قبل المجتمع من تلك التي تكون لها آثار أقل . ويشير بروكسل إليها على أنها المشكلات المركزية ، والثانوية على أنها التابعة Peripheral التي تنتج عن الأولى . فعلى سبيل المثال :

(١) نويل تيمز ترجمة غريب محمد سيد : علم الاجتماع ودراسة المشكلات

الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٣٤ .

(٢) المرجع السابق ، ص ٣٥ .



رابعاً : وهناك عدة أساليب (مداخل) لفهم ودراسة المشكلات الاجتماعية<sup>(٢)</sup>:

#### ١ - الدين :

أسلوب الدين هو أن يدرك المشكلات ويحلها ويعيد ربط ما تسببه المشكلات من خلل . فمن خلال الدين أمكن التفرقة بين الفعل المدنس والفعل السليم والمنفعة التي تعود علينا منه والكشف عن عدد كبير من أخلاقنا ونظراتنا الميتافيزيقية وتعالج كثيراً من المشاكل خاصة ما تعلق بالانحرافات عن النظام الأخلاقي من وجهة نظر مثولوجية بالقول بأن الله سبحانه وتعالى يعاقب عليها ، وهذه الانحرافات هي من قبيل الشر والإثم والعدوان .

#### ٢ - القانون :

في القانون ينظر للأفعال كالقتل والسرقه على أنها انحرافات من النظام المعياري وبالرغم من تأثير القانون بالكثير من مساهمات العلوم الاجتماعية واتجاهه أحياناً لمنع الجريمة بشكل اجتماعي مقبول تنتهي بعض

(1) John Stimson and other : Social Problems, op. cit., p.p. 9 - 10.

(٢) حسين على حسين : علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية ( الإسكندرية ،

دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٤ ) ، ص ص ٥٣ - ٥٩ .

المشاكل بالعلاج أكثر من العقوبة وعلى الرغم من ذلك فمازالت وظيفة القانون باقية وهى الإلزام والقسر بالقوة وإذا لزم الأمر يكون هناك عقاب للمخالفين .

### ٣ - الصحافة :

تختلف عن أى مدخل آخر فى دراسة وفهم المشكلات الاجتماعية فهى الركيزة الأولى تتبہ الشعب تجاه معرفة المنحرفين عن النظام القانونى أو الأخلاقى فالكشف والايضاح عن المشكلات هو الهدف الأسمى سواء للفهم أو المنع أو الحماية أو العقاب .

### ٤ - الفن :

هو مرآة الفنان ويعرضه فى أساليب كالرسم والشعر والقصة والمسرحية كتعبير عن كراهيته للفقير أو الظلم أو خلافه ولنقل تطور الخير العام والإصلاح الاجتماعى .

### ٥ - المدخل السوسولوجى :

تعتبر المشكلات الاجتماعية الموضوع الأول فى اهتمام عالم الاجتماع حيث يحاول الكشف عن أسبابها وتحديد مضمونها وعلاقتها بالجوانب الأخرى من السلوك الاجتماعى فهو علم نظرى تجرىدى .

ومن بين أوضح المناظير الاجتماعية لدراسة المشكلات الاجتماعية نجد منظور الباثولوجية الاجتماعية (Social pathology) ومنظور النشر ومنظور عدم التنظيم الاجتماعى وكلا منهم يحاول أن يقدم إسهماً لفهمنا لهذه المشكلة<sup>(١)</sup>.

وبشىء من التفصيل : هناك خمسة مناظير من قبيل علم الاجتماع للنظر للمشكلات الاجتماعية هى مناظير تطويرية<sup>(٢)</sup>:

- (1) Joseph J. and William K. : Social Problems, op.cit., pp. 26 - 27.
- (2) Earl R. and Martins Weinberg : The Study of Social problems - Five perspectives, Third Edition - (New York, Oxford University Press, 1981), p.p. 235 - 238.

**أ - الباثولوجيا الاجتماعية :**

اهتم علماء الاجتماع بالعمل كمصلحين اجتماعيين ونظروا للمشكلات الاجتماعية على أنها عمل الأشخاص " الغير أسوياء أو المرضى" معنى ذلك الشخصيات الناقصة والمنحرفين والتابعين ، واهتموا بدفاعهم عن التربية الأخلاقية للأفراد كحل لهذه المشكلات .

**ب - عدم التنظيم الاجتماعي :**

فى هذه المرحلة الثانية وجه علماء الاجتماع جهودهم نحو ابتكار مفاهيم وتطوير نظريات وليس مجرد تفسير فلسفى أو نقدى وركزوا على القواعد الاجتماعية أكثر من تركيزهم على الأشخاص فى دراستهم للمشكلات الاجتماعية .

**ج - صراع القيم :**

ينظر لأصحاب الانحرافات على أنهم يتمسكون بقيم مختلفة أو أنهم يتعقبون اهتماماتهم الخاصة وبالتالي فالقضية قضية صراع قيم وحلها فى توفيق تلك القيم .

**د - السلوك المنحرف :**

وركز العلماء فى هذه المرحلة انتباههم على دراسة السلوك المنحرف، ويعرف منظور السلوك المنحرف المشكلات الاجتماعية على أنها انحرافات عن التوقعات العادية وركزوا على دراسة الانحرافات : أسبابها - أنظمة السلوك المنحرف - التحكم الاجتماعى .

**هـ - النشر أو الإعلان Labeling :**

يرى المشكلة الاجتماعية على أنها موقف يشعر به الأفراد ويعلنوا عن عدم الرغبة فيه ، بل والرغبة فى الخلاص منه أى أنه يهتم بردود الفعل نحو هذه المشكلات .

\*وعلى الرغم من أنه مما سبق يتضح أنه تتأثر نظرة أصحاب كل مدخل من المداخل السابقة فى تفهمهم للمشكلات الاجتماعية بتخصصاتهم إلا

أنه مما لا شك فيه أن هذه المداخل في مجملها تعطينا تصوراً شاملاً يساعد في تعميق مفهومنا للمشكلات الاجتماعية وسبل مواجهتها .

كما يود الباحث أن يضيف مدخل سادس وهو مدخل مهنة الخدمة الاجتماعية : فهي كمهنة تطبيقية تنظر للمشكلات الاجتماعية على أنها مواقف ضارة بصالح الفرد والمجتمع قد ترجع للفرد نفسه أو لظروفه البيئية أو لكليهما معاً ، وتسعى جادة للكشف عن المداخل التنموية والوقائية والعلاجية الكفيلة بالتعامل مع تلك المشكلات ، وتعتبر جهود الإرشاد الاجتماعي أحد أنواع محاولات مهنة الخدمة الاجتماعية في التعامل مع المشكلات الاجتماعية بالمداخل الثلاث السابقة .

## ٥ - علاج المشكلات الاجتماعية Treatment of Social Problems

يختلف الحل الرأسمالي للمشكلة الاجتماعية عن الحل الاشتراكي ففي حين يركز الاتجاه الاشتراكي على القضاء على كل مقومات المرض تجنباً لاحتمالات ظهوره وليس سد الثغرات ، أى يركز على الجانب الوقائي أكثر من العلاجى ، فإن المجتمع الرأسمالي يركز على الاتجاه العلاجى<sup>(١)</sup>.

إن الطريق الوحيد المضمون الذى يتحاشى ظهور المشكلات الاجتماعية إلى أكبر درجة ممكنة هو التخطيط المتكامل، والتخطيط المتكامل ليس مجرد أن تتناول جهود التغيير المقصود جميع جوانب الحياة الاجتماعية فحسب ، وإنما يقصد به أن يتحقق هذا التغيير بشكل متوازن متكامل قائم على أساس تخطيط شامل دون ترك كل قطاع يضع خطته منفصلاً عن بقية القطاعات<sup>(٢)</sup>.

وعلى كل فإن المشاكل الاجتماعية تصدر عن أسباب معقدة فإنه يحتمل لذلك أن يكون العلاج أيضاً أمراً بالغ التعقيد، ولذلك فإن له ثلاث مستويات :

(١) محمد عاطف غيث : المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافى ، مرجع سابق ،

ص ٧٢ .

(٢) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية فى مجال المجتمعات الريفية والبدوية

والمستحدثة ، مرجع سابق ، ص ٢١ .

Societal	المستوى المجتمعي	١ -
Personal	المستوى الشخصي	٢ -
Middle - range	المدى المتوسط	٣ -

## (١) المستوى المجتمعي :

وأصحاب هذه النظرية يدعون بأن التفككات التي تصيب الأفراد إنما ترجع إلى حد كبير إلى أننا نعيش في مجتمع مريض وأن المشكلة الاجتماعية تنشأ بسبب أن جهود وقدرات الناس محدودة خاصة إذا ما حاولوا البقاء في مجتمع يسوده الصراع ويتسم بالتشتت واضطراب الأعصاب .  
وحيثما يكون المجتمع مريضاً برمته فإن العلاج المجتمعي يكون ضرورياً بحيث يمكن شفاؤه من المشاكل .

## (٢) المستوى الشخصي :

ويرجع أصحاب هذا المدخل أن كل سلوك يرجع سببه إلى الدوافع النفسية للفرد ، لذلك فإن كل سلوك يعبر عنه من خلال النفس ، فنفس الفرد هي التي يجب علاجها إذا كانت الرغبة هي حدوث التغيير بنجاح . ونظراً لأن الفرد هو محور الاهتمام والمكون لذلك المجتمع ، فمن الضروري أن يبدأ علاج المشكلات الاجتماعية بعلاج الفرد أولاً وقبل كل شيء .

## (٣) مستوى المدى المتوسط :

ويرجع الفضل في اكتشافه إلى روبرت ميرتون الذي افترض أنه يمكن التوصل لعوامل العلة والعلاج في المشكلات الاجتماعية بسهولة من خلال المدى أو المسافة range بين ما هو مجتمعي وبين ما هو شخصي ، فالعوامل العلية للظواهر الاجتماعية الأساسية متعددة الأصل والفعل ، أي ليست هناك أسباب واحدة للمشاكل الاجتماعية ، وعند الاتجاه للعلاج يفضل أن يتجه المجتمع لاستخدام مدخلى الإصلاح والعلاج وذلك بتركيز الاهتمام على مدخل الإصلاح (الوقاية) بما يساعد على تضييق نطاق الجهود العلاجية المطلوبة<sup>(١)</sup>.

(١) حسين على حسين : علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية - رؤية نظرية ومنهجية في علم الاجتماع التطبيقي، مرجع سابق ، ص ص ٦٣ - ٦٩ .

\* ويود الباحث عند الحديث عن علاج المشكلات الاجتماعية أن يشير إلى نموذج توصلت إليه العلوم الاجتماعية ، وأثبت جدارته في التعامل العملى مع المشكلات الاجتماعية وهو نموذج " حل المشكلة " . وسوف نعرض لخطواته أو عناصره فيما يلى :

يرى برلمان Perlman أن حل المشكلة يتم من خلال مجموعة من العمليات والتي يمكن تلخيصها فى العناصر الآتية: (1)

#### ١ - تعريف المشكلة :

فى البداية يجب أن نحدد المشكلة التى نحن بصدد حلها بشكل من الدقة والتعرف عليها بالإضافة إلى ضرورة تحديد الاحتياجات والخدمات والتنظيمات والمهن التى لها علاقة مباشرة بهذه المشكلة ، وكذلك جمع المعلومات التى تساعد على تحديد المشكلة بشكل أكثر دقة بالإضافة إلى ضرورة معرفة الأخطاء الموجودة فى البرامج السابقة وتحديد النموذج الذى سوف نتبعه لحل المشكلة ، والتخطيط لها وتحديد المهام والوظائف المختلفة التى لها علاقة بحل المشكلة .

#### ٢ - إقامة البناء (الهيكل العام للعلاج):

والمقصود به تحديد الخطوط العريضة التى يتم من خلالها التخطيط ، ودراسة الاحتياجات والأهداف بدقة ومهارة بالإضافة إلى ضرورة تحديد مدى المشاركة الموجودة . ومن هنا نجد أن تحليل كل هذه العناصر يجب أن يكون وفق نظرية محددة تمدنا بالمعرفة والاختيارات المختلفة محددة لنا الأهداف والمقاييس التى تساعد على مزيد من الفاعلية فى تحقيق الأهداف وحل المشكلة .

---

(1) Robert Perlman and Arnold Gurin : Community Organization and Social Planning (New York, The Council for Social Work Education, 1972), p.p. 61 - 75.

### ٣ - تشكيل السياسة :

نجد أن مكونات السياسة تحتوى على أهداف عامة وقيم بالإضافة إلى أنها تحدد لنا مدى التدخل ومستوى العمل وتحدد الاستراتيجيات وكيفية التنفيذ.

### ٤ - وضع وتنفيذ الخطة (البرامج) :

فى ضوء السياسة يتم تحديد الحلول البديلة ويتم المقارنة بينها ويتم التوصل إلى خطة تحتوى على برامج ومشروعات على شكل نقاط مختصرة توضح الطريقة فى العمل والأهداف وطريقة الممارسة فى حدود القيم الموجودة ، وبالتالي يجب أن نحدد الأعمال التى يحتاج إليها التنفيذ لتحقيق الأهداف من خلال توفير التمويل والموارد البشرية .

### ٥ - التقويم والتغذية العكسية :

تكون الدليل الموجه فى التطبيق لعمليات حل المشكلة وهى تهتم بفاعلية العمليات ومدى تحقيقها للأهداف ، ويهتم فى تلك المرحلة بالمعلومات التى يتم على أساسها التقويم ، فيجب أن تتوفر فيها الدقة والكفاية لكى يحقق التقويم الهدف منه بالإضافة إلى ضرورة استخدام الطرق الحديثة والتكنولوجية المتطورة فى عملية التقويم .

ويرى الباحث أن قيمة العلم هو ما يقدمه من نماذج تصلح للاستفادة العملية ولذا كان عرض نموذج حل المشكلة . فبالرغم من تعدد وجهات النظر فى خطواته ، إلا أن هناك اتفاقاً عاماً فى المضمون الأمر الذى جعل الباحث لا يتطرق لهذه الآراء .

\* بعد هذا العرض العام للمشكلات الاجتماعية يود الباحث أن يعرض بشيء من التفصيل لبعض منها .. وفى هذا الصدد سنتناول المشكلات الآتية:

أ - المشكلة السكانية ب - مشكلة الأمية

ج - مشكلة البطالة

ويرجع اختيار الباحث لهذه المشكلات على وجه الخصوص للأسباب

الآتية :

- ١ - تعتبر هذه المشكلات من المشكلات الأولية التي تنتج عنها العديد من المشكلات الأخرى . هذا ما أكدته العديد من الكتابات .
- ٢ - تعتبر هذه المشكلات هي المشكلات التي تتصدر قائمة مشكلاتنا القومية سواء من حيث حجمها أو أثرها<sup>(١)</sup>.
- ٣ - تعتبر أيضاً هي التي تتصدر قائمة الاهتمام القومي ويتضح ذلك في الخطط القومية<sup>(٢)</sup>.
- ٤ - تعتبر من أهم المشكلات التي يمكن أن يلعب الوعي والإرشاد دوراً بارزاً في مواجهتها وهي محل اهتمام أساسى لإدارة الإرشاد الاجتماعى - محل دراسة الباحث - هذا ما لاحظته الباحث من الواقع الميدانى لعمل الإدارة .

وإن كان هذا لا يقلل من أهمية مشكلات أخرى كالإدمان والفقر وغيرها من المشكلات والتي لا يتسع المجال لذكرها .

### المشكلة السكانية **Population Problem** :

تختلف الأوضاع السكانية وتتباين من دولة لأخرى فهناك تزايد فى بعضها وتناقض فى البعض الآخر غير أننا إذا نظرنا إلى سكان العالم بوجه عام فإننا نلمس تزايداً لعدد السكان بمعدلات تفوق مثيلاتها فى أى وقت مضى على مر التاريخ فلقد وصل عدد سكان العالم إلى بليون نسمة عام ١٨٢٠ بينما بلغ البليون الثانى عام ١٩٣٠ أى بعد حوالى ١١٠ سنة ، أما البليون الثالث فقد بلغه بعد ٣٥ سنة أى فى عام ١٩٦٥ ، والبليون الرابع فى أواخر عام ١٩٧٤ والبليون الخامس ١٩٨٧ ، ومن المتوقع أن يصل عدد السكان إلى ٨,٢ بليون عام ٢٠٢٥ وفقاً لتقديرات الأمم المتحدة<sup>(٣)</sup>.

- 
- (١) انظر : الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء : ملخص نتائج التعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت ، مرجع سابق ، ص ١ - ٤ .
  - (٢) انظر : وزارة التخطيط : الخطة الخمسية الرابعة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ١٩٩٨/٩٧ - ٢٠٠٢/٢٠٠١ ، مرجع سابق .
  - (٣) عدلى على أبو طاحون : علم الاجتماع الرفي ، مرجع سابق ، ص ٢٥٤ .

بل يتوقع تضاعف سكان العالم فى أقل من ٦٠ سنة ولا شك أن ذلك سيكون له نتائج سلبية حادة تتمثل فى عدد من المشاكل الاجتماعية بما فيها الفقر والهجرة والجريمة والتلوث ، والحرب وانحدار مستوى المعيشة فى دول العالم<sup>(١)</sup>.

ولقد كان روبرت مالتوس أول من فكر فى مشكلة تضخم عدد السكان واستشهد بنظرية اقتصادية تقول : " إن الناس يتزايدون فى متوالية هندسية (١ ، ٢ ، ٤ ، ٨ ، ١٦ ، ٣٢ ، ..) أى فى شكل تربيع بينما يتزايد الطعام فى متوالية حسابية (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ...) أى يتضاعف وبالتالي فهو أقل بكثير من الزيادة السكانية مما يعكس النقص الذى سيزداد وبمرور الوقت فى الغذاء اللازم لسكان العام<sup>(٢)</sup>.

ولقد كان مالتوس يحمل الفقراء والطبقة غير المتعلمة جزءاً كبيراً من المشكلة ويطالب بتبصيرهم بالمشكلة على اعتبار أن هذه الفئة أكثر الفئات إنجاباً . وقد اتفق معه منتسكيو حيث يقول : " يزداد عدد الأطفال بنسبة ازدياد الفقراء والمعدمين " حيث يرى أن هذه الفئة لا هم لهم إلا الغذاء والتناسل<sup>(٣)</sup>.

والعالم العربى لا يختلف الوضع فيه كثيراً عن بقية أجزاء العالم ، فعلى الرغم من أن بعض الدول العربية كالمملكة العربية السعودية تعاني من نقص فى عدد السكان فإن أغلب الدول العربية تعاني من الزيادة السكانية.

ويتصف وضع السكان فى العالم العربى بعدة سمات منها: <sup>(٤)</sup>

(1) David R. Stimson : Social Problems and the Sociological Imagination (New York, McGraw Hill, Inc., 1995), p. 106.

(٢) عادل مختار الهوارى : التغيير الاجتماعى والتنمية فى الوطن العربى (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٣) ، ص ص ٢٣٥ - ٢٣٦ .

(٣) السيد محمد بدوى : المجتمع والمشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٥٦ .

(٤) عادل مختار الهوارى : التغيير الاجتماعى والتنمية فى الوطن العربى ، مرجع سابق ، ص ص ٢٤٦ - ٢٤٧ .

- ١ - ارتفاع معدل نمو السكان فقد كان فى النصف الأول من القرن العشرين حوالى ٢٪ سنوياً وأصبح فى النصف الثانى يتراوح بين ٢,٥ - ٣,٥٪ سنوياً .
- ٢ - تقدر كثافة السكان فى مجمل مساحة الوطن العربى بحوالى ١٢ بالكيلو متر المربع ، وفى المناطق غير الصحراوية تقفز تلك الكثافة إلى ١٠٤٩ فى مصر ، و ٧٥ فى قطر والبحرين وغير ذلك من الدول.
- ٣ - أن الشعب العربى فى مجمله شعب فتى إذ تبلغ نسبة السكان دون الخامسة عشر من العمر حوالى ٤٥٪ ونسبة الذين فوق ٦٥ من العمر ٥٪ بينما فى الدول المتقدمة تبلغ نسبة الذين دون الخامسة عشر ٢٨٪.
- ٤ - بلغت نسبة الأمية فى البلدان العربية فى السبعينات بين ٦٠ - ٧٠٪ فى الذكور و ٨٥٪ فى الإناث وبدأت هذه النسبة فى الانخفاض .
- ٥ - أما سكان المدن ففى تزايد سريع بسبب النمو الطبيعى والهجرة من الريف للمدن .

أما فى مصر فلقد بدأ الإحساس بنمو سكانى سريع فى القرن التاسع عشر فمع تنفيذ مشروعات الري على النيل وتحقيق نهضة زراعية وقيام بعض الصناعات كالفزل والنسيج والاهتمام بالصحة والتعليم واستقرار الأمن، بدأ النمو السكانى السريع حتى بلغ عدد سكان مصر ٤,٥ مليون نسمة عام ١٨٤٦ ، ٥,٥ مليون نسمة عام ١٨٧٧ ، واستمر فى النمو السريع حتى وصل ١١,٢ مليون نسمة عام ١٩٠٧ ، ١٩ مليون نسمة عام ١٩٤٧ ، وإلى ٤٥ مليون نسمة عام ١٩٨٢ وإلى ٤٨,٢٥ مليون نسمة عام ١٩٨٦ وإلى ٦٠ مليون نسمة عام ١٩٩٥ ، ومن المتوقع أن يصل عدد السكان إلى ٦٧ مليون مع نهاية هذا القرن<sup>(١)</sup>.

وهذا النمو السكانى المضطرد قابله انخفاض فى معدلات الوفيات نتيجة الاهتمام بالجانب الصحى خاصة معدل وفيات الأطفال .

(١) عدلى أبو طاحون : علوم الاجتماع الريفى ، مرجع سابق ، ص ٢٥٥ .

فقد كانت نسبة الوفيات في مصر حتى تعداد سنة ١٩٣٧ تتراوح بين ٢٦ ، ٢٨ لكل ألف من السكان ، ولكن هبطت في السنوات الأخيرة إلى ٢٠ في الألف نتيجة للتقدم المحسوس الذي تم في الناحيتين الصحية والتعليمية<sup>(١)</sup>.

هذا الوضع الحالي للمشكلة السكانية في مصر نسبة مرتفعة في المواليد (من أعلى النسب في العالم) ونسبة أخذة في الهبوط في الوفيات مع بقاء نسبة المواليد على حالها تقريباً ونتيجة لذلك زيادة عدد السكان في مصر حوالي  $\frac{1}{2}$  مليون سنوياً<sup>(٢)</sup>. مما أدى لعدم قدرة الدولة على ملاحقة النمو السكاني وإيجاد حالة من عدم التوازن بين النمو السكاني والنمو في جهود التنمية .

وقد ترتب على عدم التوازن هذا كثير من المشاكل السياسية والاجتماعية والثقافية ، وبالرغم من نمو الصناعات ومشروعاتها وإنشاء المدن الجديدة وإصلاح الأراضي وزراعتها ، فما زالت مصر عاجزة عن ملاحقة التزايد السكاني حيث شكل النمو السكاني الكبير حجر عثرة أمام جهود عملية التنمية حيث امتص كل عائداتها وبالتالي وقف حائلاً دون زيادة دخل الفرد مما أدى إلى انخفاض مستوى معيشتة كما أعاق تقدم المجتمع<sup>(٣)</sup>.

كما ظهرت حالة عدم توازن بين المساحة المزروعة والمساحة المحصولية من جانب والنمو السكاني من جانب آخر حيث انخفض نصيب المواطن المصري من المساحة المزروعة ومن المساحة المحصولية وبرزت مشكلة عدم كفاية الإنتاج في غالبية المحاصيل الزراعية لسد حاجات السكان<sup>(٤)</sup>.

كما أن الزيادة السكانية المرتفعة أدت لظهور مشكلة إسكانية كان من أهم مظاهرها النزوح للمدن وظهور الأحياء الفقيرة والمكتظة بالسكان،

(١) السيد محمد بدوى : المجتمع والمشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ١٥٥ .

(٢) المرجع السابق ، ص ١٥٥ .

(٣) عدلى أبو طاحون : علم الاجتماع الريفي ، مرجع سابق ، ص ص ٢٥٥ - ٢٥٦ .

(٤) المرجع السابق ، ص ٢٥٥ .

احتلال أراضى الغير وأرض الدولة بوضع اليد - وظهرت مشكلات المناطق العشوائية الفقيرة العديدة كارتفاع نسبة الجريمة بين الشباب واعتماد العائلة على المساعدات الحكومية وانتشار البطالة والأمية والإدمان وضعف الروابط العائلية وعدم التعليم<sup>(١)</sup>. حيث إن المشكلة السكانية لا تعتمد على تضخم حجم السكان بل يرتبط التضخم السكانى بتغيرات فى الكثافة السكانية والتركيب والتوزيع السكانى ، ولكل من هذه التغيرات انعكاسات سلبية على أهداف التنمية وسعادة المجتمع ورفاهيته مما جعل قضية السكان تلقى اهتماماً بالغاً من المسؤولين فى الدول المتخلفة والمتقدمة على السواء<sup>(٢)</sup>.

ومما سبق يتضح أن الموقف السكانى العالمى يتصف بالخصائص

الآتية :

- ١ - تعاني أغلب دول العالم من زيادة سكانية .
- ٢ - ترجع تلك الزيادة لنمو معدل المواليد مع انخفاض معدل الوفيات وذلك يرجع لتحسن الظروف الصحية والتعليمية ومعدلات التنمية .
- ٣ - هذا الاختلال فى التوازن بين المعدلين مع عدم قدرة الدول على مواجهته أدى لالتهام جهود التنمية وأثر سلبياً فى الجوانب الاجتماعية والاقتصادية حيث أدى للخلل بين معدل المواليد ومعدلات التنمية.
- ٤ - وتبدو فى الدول النامية أكثر من المتقدمة الخصائص السكانية التالية.
  - أ - ارتفاع معدل النمو السكانى . ب - تدنى الخصائص السكانية
  - ج - اختلال التوزيع السكانى .

**الحاجة لسياسة ضبط النسل :**

عالج المفكرون ورجال الدين والاجتماعيون هذه المشكلة (زيادة السكان) وأبرز بعضهم وهم الغالبية العظمى خطرهما ، وهون البعض من شأنها، والذين وجدوا فيها مشكلة حقيقية يجب الإسراع إلى معالجتها والتغلب

(١) محمد أحمد بيومى : المشكلات الاجتماعية - دراسات نظرية وتطبيقية

(الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٣) ، ص ص ٢٤٨ - ٢٥٤ .

(٢) عادل مختار الهوارى : التغيير الاجتماعى والتنمية فى الوطن العربى ، مرجع

سابق، ص ٢٣٣ .

عليها اعتمدوا فى نظرتهم هذه إلى المقارنة بين زيادة السكان ونسبة الزيادة فى موارد الدولة . أما الذين هونوا من شأنها فقد انقسموا لفريقين ، فريق لوح بمخالفة سياسة ضبط النسل لتعاليم الدين - وقد ظهر فريق على النقيض من هذا الرأى يوضحون بأن بعض الفقهاء قرروا أنه يجوز للشخص إذا وجدت أسباب جسمية أو مالية أو نحوها أن يحدد بالاتفاق مع زوجته - ، والفريق الآخر اعتقد أن العمل على زيادة الإنتاج واستغلال الموارد التى لم تستغل حتى الآن كفيلاً بالتغلب على هذه المشكلة . ونرد على أصحاب هذا الاتجاه بتوضيح أن موارد البلاد الحالية لا تكفى إلا لاثنتى عشر مليون من السكان فكيف ندبر القوت للعدد الباقى خاصة أن ترك النسل على الغارب يؤدى لزيادة سنوية تقدر بحوالى ١ مليون نسمة ، ومن هنا نجد أن هناك مشكلة سكانية لا ينكرها إلا كل مكابر أو غافل عن الحقيقة ، بل تعتبر هذه مشكلة المشاكل فى بعض الدول وعلى رأسها مصر<sup>(١)</sup>.

وهناك اتفاق عالمى على أن مواجهة هذه المشكلة لا تتأتى إلا من خلال الاهتمام بالإسراع فى جهود التنمية من ناحية ، ومن ناحية أخرى وضع سياسة سكانية من شأنها تخفيض معدل المواليد .

### مدخلات تقليل الخصوبة :

هناك ثلاث طرق لتقليل الخصوبة وهى : النمو الاقتصادى - برامج تنظيم الأسرة التطوعية - التغيير المجتمعى .

### ١ - النمو الاقتصادى Economic Growth :

الجملة التالية نسمعها دائماً من المدافعين عن هذه النظرة : " النمو الاقتصادى هو أفضل الوسائل " . فالمفترض هو أن الدول النامية التى تعاني الآن من أكبر نسبة فى عدد المواليد سوف تمر بفترة نقص الخصوبة عندما يصبح اقتصادهم أكثر نمواً، كما حدث فى أوروبا وأمريكا والبلاد المتقدمة الأخرى .

(١) السيد محمد بدوى : المجتمع والمشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص

وهناك دراسة فى الهند وجدت أنه كلما كانت المقاطعات الهندية على مستوى اقتصادى عال فإن خصوبتهم تكون أكثر انخفاضاً<sup>(١)</sup>.

## ٢ - تنظيم الأسرة التطوعى :

هناك ثلاثة عناصر لبرامج تنظيم الأسرة :

- ١ - تقديم وسائل فعالة .
- ٢ - تقديم المعلومات عن تلك الوسائل .
- ٣ - إيجاد دعاية تدعم الأسرة الصغيرة المثالية<sup>(٢)</sup>.

فلأن الناس لا يجبرون على استخدام الوسائل أو تحديد حجم الأسرة، فلابد من الاهتمام بالوسائل التشجيعية التى تودى بالناس إلى تأجيل الإنجاب وإيجاد ظروف تدفع الزوجين إلى تحجيم حجم الأسرة طواعية طالما أن فرض ذلك بالقانون مرفوض على أساس أن ذلك مضاد للحرية<sup>(٣)</sup>. وهذا الدافع الذاتى لدى الأفراد لا يوجد إلا إذا نما الوعى الاجتماعى للسكان عن طريق الثقافة ، فيساعد ذلك على تقبل الدعوة نحو ضبط النسل وتنظيمه .

ولا شك أن الهيئات الدينية وخطباء المساجد لهم دور رئيسى فى تنمية هذا الوعى وأن على وزارة الشئون الاجتماعية أن تزود المراكز الاجتماعية والوحدات الاجتماعية بأخصائيين اجتماعيين يعقدون الندوات لإفهام الناس حقيقة مشكلة السكان وأهمية ضبط النسل وخصوصاً من ناحية صحة الأم والطفل<sup>(٤)</sup>.

(1) Kenneth C.W. Kammeyer and others : Sociology Experiencing Changing Societies (Boston, Allan and Bacon, 1997), p. 585.

(2) Ibid, p. 585 .

(3) Martin S. Weinberg and others : The Solution of Social Problems - Five Perspectives - (New York, Oxford University Press, 1981), p.p. 65 - 66.

(٤) السيد محمد بدوى : المجتمع والمشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص

### ٣ - التغيير المجتمعي Societal Change :

وضع عدد كبير من علماء السكان أن برامج تنظيم الأسرة وحدها دون الاهتمام بإحداث تغييرات مجتمعية أساسية لا تؤدي المستهدف منها.

فإذا كانت برامج تنظيم الأسرة لم تأت بنتيجة مجدية فهذا يرجع إلى أن الحد من معدل المواليد وتخفيض تزايد السكان مرهون بصورة مباشرة بتطور البلاد الاقتصادى والاجتماعى والثقافى ، فأية إجراءات دعائيه لتحديد الإنجاب لا يمكن أن تعطى نتيجة إلا عندما يكون السكان معدين من خلال مجمل سير التطور الاقتصادى والاجتماعى والثقافى لتقبل فكرة " الأبوة الواعية"<sup>(١)</sup>.

لذا نجد أن السياسة القومية للسكان وتنظيم الأسرة (١٩٧٣ - ١٩٨٢) توضح أن خفض النمو السكانى فى مصر لا يتحقق إلا من خلال الاهتمام بالعوامل الآتية :

رفع المستوى الاجتماعى والاقتصادى للأسرة ، التعليم ، تشغيل المرأة ، الميكنة الزراعية ، تصنيع الريف ، تخفيض معدلات وفيات الأطفال ، الضمان الاجتماعى ، الإعلام والتوعية ، نوعية الخدمات وتوفيرها (مضمنة خدمات تنظيم الأسرة)<sup>(٢)</sup>.

ومما سبق يتضح لنا أن عملية مواجهة المشكلة السكانية تتميز بالملاح الآتية :

- ١ - تركيز على جانبين : جانب خفض معدلات النمو السكانى ، وجانب النهوض بالتنمية ليتحقق كمحصلة لجهود الاتجاهين توازن بين النمو السكانى ونمو جهود التنمية الشاملة.
- ٢ - أن خفض معدلات النمو السكانى من خلال تنظيم الأسرة لا يتأتى إلا طواعية وبالتالي يحتاج لجهود توعية .

(١) عادل مختار الهوارى : التغيير الاجتماعى والتنمية فى الوطن العربى ، مرجع سابق ، ص ٢٣٤ .

(٢) محمود الكردى : التخلف ومشكلات المجتمع المصرى ، ط ١ (القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٧٩) ، ص ص ٣٩٠ - ٣٩١ .

٣ - أنه يحتاج إلى تغييرات مجتمعية تتصل في المقام الأول بالجانب التعليمي والتثقيفي وتشغيل المرأة .

### مشكلة الأمية Illiteracy :

الأمية مشكلة عالمية تواجه المجتمعات المتقدمة والنامية ولكن بنسب متفاوتة ، ففي المجتمعات النامية بلغت النسبة ٧٣٪ بينما في المجتمعات المتقدمة لم تزد عن ٣,٥٪ من مجموع السكان<sup>(١)</sup>.

حيث يقدر عدد الأميين في العالم بحوالى بليون نسمة (خمس سكان العالم تقريباً) ، ومعظمهم في العالم الثالث والأمية كالفقر تورث ويصعب علاجها بحيث أن الأميين يزدادون أمية والمتعلمين يزدادون تعليماً<sup>(٢)</sup>.

فلقد تراكمت على مدى السنين أعداد كبيرة من الأميين وتزايدت في قطاع المرأة والبيئات الريفية والمناطق النائية المحرومة من فرص التعليم ، حتى زادت نسبة الأمية من ١٠,٤ مليون في عام ١٩٤٧ في مصر إلى نحو ١٧,١٦ مليون أمى في عام ١٩٨٦<sup>(٣)</sup>. ووصل عددهم كما سبق توضيحه في مقدمة الدراسة في تعداد ١٩٩٦ (١٧٣٤٧٧٤٥) أمى .

وبالرغم من أنه من الواضح أنه ليس هناك حتى الآن اتفاق على تعريف التعليم أو تعريف الأمية، يمكن تطبيقه في جميع البلاد وكافة الأزمنة، فإن قانون ٨ لسنة ١٩٩١ بشأن مو الأمية وتعليم الكبار في مصر حدد المقصود بالأمى بأنه : " الشخص الذى لم يصل مستواه التعليمى إلى مستوى نهاية الصف الخامس من التعليم الأساسى"<sup>(٤)</sup>.

(١) عيون عبد القادر مطاوع: مشكلة محو الأمية وتعليم الكبار ( القاهرة ، معهد التخطيط القومى ، ١٩٨١ ) ، ص ٢٧ .

(٢) عبد الرؤوف ثابت : سلبيات وإيجابيات المجتمع المصرى(القاهرة ، مطابع الأهرام ، ١٩٩٥ ) ، ص ٣٧٠ .

(٣) الهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار : دليل العمل فى محو الأمية ، القاهرة ، ١٩٩٦ ، ص ١٦ .

(٤) المرجع السابق ، ص ١٥ .

ويمكن تحديد المقصود بالأمى<sup>(١)</sup>:

- ١ - الأمى هو الفرد الذكر أو الأنثى الذى يتراوح عمره بين ٨ سنوات و ٤٥ سنة .
- ٢ - ويكون غير قادر على القراءة والكتابة وأداء عمليات الحساب الأربعة الأساسية بتلقائية أى بمستوى يمنع من الارتداد ثانية للأمية .
- ٣ - وهو غير مقيد بأى مدرسة نظامية أو بأحد مؤسسات محو الأمية وتعليم الكبار وبحيث ينعكس ذلك على ضعف مشاركته فى مناشط المجتمع المختلفة خاصة المناشط الاجتماعية والتركيز على إشباع الحاجات الذاتية .
- ٤ - ويؤدى ذلك إلى انخفاض الوعى الاجتماعى لديه (الفرد الأمى) سواء المتعلقة بالتعاون فى تنفيذ المشروعات أو حل المشكلات أو الاعتماد على النفس أو اقتراح المشروعات والوعى بالمشكلات والمطالبة بالحقوق ... الخ .

ويمكن تعريف الأمية بأنها :

" عدم القدرة على إدراك العلاقات المنطقية بين المتغيرات بمستوياتها المختلفة - الشخصية ، والاجتماعية ، والعالمية - وبالتالي عدم استطاعته المشاركة فى الاستفادة منها (إن كانت صالحة ) أو تغييرها ( إن لم تكن كذلك ) طبقاً لنفس المستويات<sup>(٢)</sup> .

ووفقاً لذلك التعريف يمكن تصنيف الأمية إلى<sup>(٣)</sup>:

- ١ - أمية بدائية : وأطلق عليها هذا الاسم على أساس أن من يعانيتها تتسم أحواله بمستوى بدائى وفطرى .

(١) سوسن عثمان وآخرون : نحو نموذج متكامل لدور الخدمة الاجتماعية فى

مواجهة الأمية فى إطار التنمية الشاملة ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الرابع، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، ( ٢ - ٣ ) فبراير ١٩٩١ ، ص ١٤٤ .

(٢) محمود الكردى : التخلف ومشكلات المجتمع المصرى ، مرجع سابق ، ص ٤٢٥

(٣) المرجع السابق ، ص ٤٢٥ ، ٤٢٧ .

٢ - أمية مهنية : ونعنى بها تلك الفئة التى تحتل مواقع مهنية فى القطاعات الإنتاجية أو الخدمية وهى غير مؤهلة لها سواء من حيث الإعداد الدراسى المناسب أو التدريب الفنى الملائم أو الخبرة العملية المكتسبة أو كل ذلك مجتمعا.

٣ - أمية ثقافية : وهم الأفراد الذين يكون همهم الأكبر مركز فى السعى للحصول على درجة علمية معينة أملاً فى شغل وظيفة ما بغض النظر عن مدى الاتساق بين متطلباتها ونوعية التعليم الأمر الذى يجعل هذه الفئة تتميز بالنظر للمصلحة الفردية والسلبية تجاه المجتمع وضيق الأفق وتدنى مستوى المعلومات العامة وسطحية التفكير.

والباحث يتفق مع هذا التعريف فهو لا يقصر الأمية على الفرد الذى ليس لديه القدرة على القراءة والكتابة فحسب ، بل يمتد نطاقها لكل متعلم ليس لتعليمه الأثر الواضح الإيجابى تجاه عمله أو مجتمعه - باعتبارهم ثمرة العملية التعليمية - وبدونها لا يكون لها قيمة تذكر .

ومما سبق يتضح لنا أن الأمية تتسم بالخصائص التالية :

- ١ - الأمية مشكلة عالمية تعانى منها كافة المجتمعات وتزداد حدتها فى الدول النامية .
- ٢ - هناك تراكم مستمر فى أعداد الأميين فى تلك الدول مما يضخم من حجم المشكلة .
- ٣ - الشخص الأمى أقل قدرة على العطاء والابتكار وبالتالي فالعناصر البشرية الأمية لا تستطيع أن تنهض بجهود التنمية .

### هل تعتبر الأمية مشكلة ؟

- نعم ، تعتبر مشكلة ، ويوضح ذلك العناصر الآتية: (١)
- ١ - كيف يمكن لفرد أن يشارك فى اتخاذ قرار فى مجتمع ديمقراطى دون أن يلم بالكتابة والقراءة!؟
  - ٢ - فاقد الإنتاج نتيجة العمالة الأمية يصل إلى ٢٠٪ ، هذا ما أثبتته الدراسات .

(١) الهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار : دليل العمل فى محو الأمية ، مرجع

- ٣ - فى ظل تعقد الحياة الاجتماعية وحاجة الفرد إلى الاشتراك فى مؤسسات اجتماعية عديدة ولن يستطيع بالطبع أن يلم بقانون وأسلوب عمل وحقوق العضو دون أن يلم بالقراءة والكتابة .
- ٤ - فى ظل التطور المعرفى السريع كما وكيفا وأن هذا التطور المعرفى السريع يجعل المتعلم الجامعى المنعزل عن مصادر الثقافة غير قادر على المعاصرة بصورة كافية ، فهل يمكن للأمى أن يتواصل مع هذا التدفق المعرفى دون محو أميته؟!

إذا كانت مشكلة ، فما هى أسباب هذه المشكلة ومنابعها؟!

هناك أسباب تاريخية واقتصادية وتعليمية تكمن وراء مشكلة الأمية نجملها فيما يلى: (١)

- ١ - قصور فرص التعليم على القادرين إبان فترات الاحتلال الأجنبى .
- ٢ - عدم تكافؤ فرص توزيع الخدمات التعليمية بين الريف والحضر وبخاصة فى المناطق النائية ومناطق الإسكان العشوائى .
- ٣ - ضعف وفشل جهود محو الأمية السابقة بسبب سوء التخطيط وقصور التمويل والتشريع وعدم وظيفية البرامج .
- ٤ - إرجاء الملزمين وعدم استيعابهم بشكل كامل لقلّة الموارد المتاحة لبناء المدارس .
- ٥ - التسرب من التعليم الأساسى ومن مراكز محو الأمية لعدم جودة التعليم وظروف الدارسين (نحو ١٥٠ ألف متسرب كل عام) .
- ٦ - الارتداد إلى الأمية لمن أنهوا التعليم الأساسى أو الدراسة بمراكز محو الأمية ولم يتصلوا بعد ذلك بتعليم أو مصادر الثقافة .
- ٧ - الإحجام لعدم اقتناع الكبار بفكرة التعليم وأهميته وخطر الأمية وأثرها على مستوى معيشة الفرد وتقدم المجتمع .

ومما سبق يتضح أن للأمية رواسب تاريخية وروافد عديدة وأسباب منها المجتمعية ومنها الفردية وأن جهود المواجهة بالتالى تتطلب تغيير المفاهيم السلبية نحو محو الأمية ووضع خطط فعالة تنتج عنصر ليس لديه

(١) المرجع السابق ، ص ص ١٦ - ١٧ .

دراية بالقراءة والكتابة فقط بل وعى بشئون مجتمعه ، كما تتطلب الاتصال المستمر بروافد المعرفة والثقافة .

### النتائج السلبية للأمية :

لا نبالغ ولا نتجنى على هذه الفئة إذا وصفناها بأنها أقرب ما تكون في حالة غيبة وعى عن المجتمع وظروفه ، بل وعن الكثير من حقائق الأمور وإيجابياتها .

فالأمية تعد مشكلة خطيرة تؤثر سلباً في شخصية الإنسان وتحد من بناء مجتمعه ، الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة مسيرة التقدم السياسي والاقتصادي والاجتماعي في المجتمع الذي تنتشر فيه هذه المشكلة<sup>(١)</sup>.

فالأمية تحول بين المواطن وأداء واجبه في المشاركة الاجتماعية والسياسية لفقدانه وسائل الاتصال الدائمة التي تشكل المهارة الفنية المنتجة والتفاعل الاجتماعي الخلاق . " وهكذا فإن المواطن الأمي يصبح رقماً سكانياً وليس قوة اجتماعية ، ويظل عبئاً على المجتمع الذي يعيش فيه"<sup>(٢)</sup>.

وهي ذات تأثير سلبي على اتجاهات الأفراد نحو التنمية وكذلك مشاركة الأفراد في البرامج والمشروعات التنموية ودرجة الوعي والتجديد والابتكار ، كما أن الأمية تؤدي إلى انخفاض نسبة الادخار على حساب زيادة نسبة الاستهلاك مما يؤثر سلباً على جهود التنمية ، كما أن الأمية هي المصدر الأساسي لانتشار العادات الاجتماعية السيئة والانقياد للخرافات ، كما تؤثر سلباً على المشاركة التطوعية في تنمية المجتمع وحل المشكلات المحلية وتحول دون الفرد والعمل الجماعي<sup>(٣)</sup>.

(١) سوسن عثمان وآخرون : نحو نموذج متكامل لدور الخدمة الاجتماعية في

مواجهة الأمية في إطار التنمية الشاملة ، مرجع سابق ، ص ١٠٩ .

(٢) محيي الدين صابر : الأمية مشكلات وحلول ( بيروت ، المكتبة العصرية ،

١٩٨٧ ) ، ص ٥٤ .

(٣) سوسن عثمان وآخرون : نحو نموذج متكامل لدور الخدمة الاجتماعية في

مواجهة الأمية في إطار التنمية الشاملة ، مرجع سابق ، ص ص ١٤٨ - ١٥٠ .

لذا نجد ريرسون يوضح : أن التعليم مصمم ليعدنا لواجبات الحياة سواء الأخلاقية أو الاجتماعية أو الإعداد الجيد للعمل ، فكيف بشخص متعلم وغير مدرب أن ينجح فى الأوقات المليئة بالمنافسة الحادة ، بل وكيف يجد عملاً مجدياً . فالعامل المتعلم أكثر إنتاجية ، فهو أقل ضيقاً ، أكثر تدريياً ، منظم ، لذلك أصبح محو الأمية أمراً أساسياً فى الحصول على الوظائف والكسب أكثر من ذى قبل<sup>(١)</sup>.

ومما سبق يتضح لنا أن للأمية آثارها السياسية والتي فى مقدمتها ضعف المشاركة السياسية من تلك الفئة وآثارها الاجتماعية وفى مقدمتها انتشار العادات السلبية وعدم الاندماج فى المجتمع والمشاركة فى النهوض به ، والاقتصادية وفى مقدمتها انخفاض الإنتاجية.

### جهود محو الأمية:<sup>(٢)</sup>

لقد مر مفهوم محو الأمية بالتطور التالى :

- ١ - محو أمية هجائية : حيث كان الهدف تعليم القراءة والكتابة فقط .
- ٢ - محو الأمية فى إطار التربية الأساسية : امتد الهدف هنا إلى توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم ومساعدتهم على فهم مشكلاتهم العامة وحلها وعلى تحسين ظروف حياتهم والإسهام فى تطوير مجتمعهم .
- ٣ - محو الأمية الوظيفى : الذى يمتد إلى رفع كفاءة الأداء عند العامل وتزويده بالمهارات والمعلومات والاتجاهات التى تجعل منه مواطناً يشارك فى قضايا التنمية وتطوير المجتمع .

ولا أبالغ إذا قلت أن أى مجتمع فى هذا العصر (عصر العولمة والتطور الثقافى الذى نشهده) يهتم بمحو أمية بدائية يمكن اعتبار جهوده عبثاً،

(1) Harvey J. Graff : Literacy and Social Development in the west - Areader (New York, Cambridge University Press, 1988 ), p.p. 232 - 233.

(٢) سوسن عثمان وآخرون : نحو نموذج متكامل لدور الخدمة الاجتماعية فى مواجهة الأمية فى إطار التنمية الشاملة ، مرجع سابق ، ص ص ١٥٣ - ١٥٤ .

فجهود محو الأمية فى أى مجتمع لابد أن تصل لمحور أمية وظيفية وذلك لخلق مواطن يقرأ ويكتب على وعى بقضايا مجتمعه وملتحمس لها ، ذى مهارة على العمل والإنتاج .

ولقد مرت جهود محو الأمية فى مصر بالمراحل الآتية<sup>(١)</sup>:

- ١ - مرحلة الجهود الشعبية (١٩١٩ - ١٩٤٤): جاءت كمحاولات فردية ومن قبل الجمعيات الأهلية لفتح أقسام ليلية لتعليم القراءة والكتابة والحساب وقواعد الصحة والأخلاق .
  - ٢ - مرحلة الجهود الحكومية والشعبية (١٩٤٤ - ١٩٥٢): حيث تدخلت الدولة بشكل فعال واسندت لوزارة الشؤون الاجتماعية القيام بتلك المهمة ، وصدر القانون الخاص بمحو الأمية رقم ١١٠ لسنة ١٩٤٤ كأول قانون لها وحدد الجهات المعنية بمحو الأمية .
  - ٣ - مرحلة التوسع والجهود الدولية (١٩٥٢ - ١٩٧٧): ركزت الثورة على التعليم وسد منابع الأمية وفتحت مراكز لتدريب قيادات محو الأمية بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة وشاركت ونظمت مصر مؤتمرات دولية لمحو الأمية .
  - ٤ - مرحلة الجهود الرسمية المطورة (١٩٧٠ - ١٩٨٩): صدر القانون ٦٧ لسنة ١٩٧٠ الذى أكد على المسئولية القومية لمحو الأمية كما تشكل المجلس الأعلى لمحو الأمية .
  - ٥ - مرحلة المواجهة الشاملة بالحملة القومية لمحو الأمية (١٩٩٠ - ١٩٩٩): عن طريق إعداد خطة علمية محددة المعالم ، تلا فى سلبيات التشريعات السابقة ، وصدر تشريعات معدلة ، إعداد مناهج مطورة ، توفير التمويل المناسب ، صدور إعلان سياسى باعتبار عقد التسعينات عقداً لمحو الأمية .
- وبناء على تطور تلك الجهود ظهرت العديد من الجهات والهيئات التى تساهم فى محو الأمية على رأسها<sup>(٢)</sup>:

(١) الهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار: دليل العمل فى محو الأمية، مرجع سابق، ص ١٩ - ٢٠ .

(٢) عبد الرؤوف ثابت: سلبيات وإيجابيات المجتمع المصرى، مرجع سابق، ص ٣٧١

- ١ - الهيئة القومية لمحو الأمية .
  - ٢ - الإدارة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار التابعة لوزارة التربية والتعليم .
  - ٣ - المشروع المصرى الألمانى المعروف باسم (مبارك - كول Kohl).
- ومن الأهمية بمكان لنجاح جهود محو الأمية أن يتم اختيار المعلمين والعاملين من الأفراد الذين تتوفر فيهم الصفات الآتية: (١)
- ١ - الاستقرار والاستعداد للاستمرار فى العمل .
  - ٢ - الإيمان بالعمل .
  - ٣ - الإيمان بقدرة الكبير على التعلم .
  - ٤ - احترام العمل مع الأميين .
  - ٥ - القدرة على تسجيل الملاحظات والمشاهدات المتعلقة بالعمل.
  - ٦ - الاستعداد لتقبل النقد البناء .
  - ٧ - القابلية للاستفادة من برامج الإعداد والتدريب .
  - ٨ - القدرة على القيادة .

### وأخيراً - ما هى معوقات جهود محو الأمية ؟؟

فنحن قد رأينا أن هناك اهتماماً دولياً وقومياً بمحو الأمية وأن الدولة أنشأت الهيئات ورصدت الميزانيات الكبيرة لمواجهتها ، ومع ذلك نجد الإحصائيات توضح أن أعداد الأميين مازالت كبيرة وأن التحسن فى النسبة لصالح الفئة المتعلمة محدود ، مما يؤكد أن هناك أسباباً وراء ذلك :

قد يرجع ذلك لقصور النظام التعليمى وعدم حسم محاولات محو الأمية والحاجة الاقتصادية التى تجعل آباء الطبقات الدنيا يلقون بأطفالهم فى سوق العمل بدلاً من إدخالهم مؤسسات التعليم (٢).

(١) الهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار : المعلومات - نشرة دورية - العدد ٢٧

(القاهرة ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، ١٩٩٧) ، ص ٣٣ .

(٢) عبد الباسط عبد المعطى وآخرون : السكان والمجتمع (الإسكندرية ، دار المعرفة

الجامعية ، ١٩٩٧) ، ص ٢٢٣ .

حيث عجزت المدارس عن استيعاب الطلاب الجدد من ناحية وتسرب أعداد كبيرة منهم من المدرسة أو ارتداد أعداد منهم إلى الأمية بسبب سطحية العملية التعليمية .... الخ . والأهم أن أسلوب الحياة في المجتمع مازال يسمح للمواطن أن يعيش ويعمل ويثرى دون أن تكون الأمية معوقاً لتقدمه ونجاحه<sup>(١)</sup>.

### مشكلة البطالة Unemployment :

تعد ظاهرة البطالة ظاهرة عالمية تعاني منها معظم الدول المتقدمة والنامية على السواء وتكشف معدلات البطالة حسب البيانات الرسمية عن تزايد هذه الظاهرة وبشكل مضطرد على مستوى كل من الريف والحضر<sup>(٢)</sup>.

وترجع حقيقة كون البطالة ظاهرة عالمية إلى أن التغيرات العادية التي تحدث في وسائل الإنتاج والقوة العاملة لا بد أن تحدث قليلاً من البطالة حتى ولو كان الاقتصاد القومي قوياً وفي حالة رواج وازدهار، ولكن الاقتصاد بدافع من قوته الذاتية يمنع هذا المعدل من البطالة من الزيادة لأن هذا المعدل من البطالة يخلق مشاكل اقتصادية واجتماعية خصوصاً إذا طالت فترة بطالة مجموعة من العمل<sup>(٣)</sup>.

حيث يعتبر التوظيف Employment من الحاجات الأساسية Basic Needs وبالتالي فإن البطالة والتي تنتشر في كل دول العالم خاصة العالم النامي لها خطورتها على تلك المجتمعات . أما في مصر فتؤكد البيانات خطورة البطالة سواء من حيث زيادة حجمها أو أضرارها المركبة التي تتفاقم نتيجة تشعب مصادرها مما يجعلها مشكلة قومية لها سلبياتها المتنوعة

(١) محمد الجوهري وآخرون : المشكلات الاجتماعية (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥) ، ص ٦٣ .

(٢) نجوى عبد الحميد وآخرون : دراسات في علم الاجتماع الريفي والبدوي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥) ، ص ١٩١ .

(٣) عاطف عبد الفتاح : البطالة في العالم العربي وعلاقتها بالجريمة (الرياض، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب ، ١٩٨٥) ، ص ٣٢ .

والمؤثرة على البناء الاجتماعي<sup>(١)</sup>.

وبالتالى فنحن لا نبالغ إذا قلنا أن مشكلة البطالة تعد كمرض اجتماعى ينتج عنه العديد من الأمراض الأخرى للمجتمع والأفراد حيث تسبب لهم الكثير من الأمراض diseases والمعاناة suffering النفسية والاجتماعية.

### أولاً : مفهوم البطالة :

تعرف البطالة بأنها : " هى الحالة التى يكون فيها الشخص قادراً على العمل وراغباً فيه ولكن لا يجد العمل والأجر المناسبين"<sup>(٢)</sup>.

وفى السوق الأوروبية المشتركة يعتبر الشخص عاطلاً إذا:<sup>(٣)</sup>

- ١ - انتهى عقد عمله ولم يجد عملاً آخر .
- ٢ - أتم تعليمه أو تدريبه ولم يجد عملاً .
- ٣ - استغنى عن خدماته قبل انتهاء عقده ولم يجد عملاً .
- ٤ - كان يعمل فى عمله أو عمل أسرته ما يقل عن ١٤ ساعة فى الأسبوع.

وفى مصر هناك اتفاق تأخذ به الجهات المختصة ومن بينها الجهاز

المركزى للتعبة العامة والإحصاء على تقسيم السكان إلى فئتين :

- ١ - سكان داخل قوة العمل ٢ - سكان خارج قوة العمل
- وتضم فئة من هم داخل قوة العمل [ فئة العاملين - فئة المتعطلين].
- أما فئة العاملين فتشمل أربع شرائح :
- أ - يعمل لحسابه ولا يستخدم أحداً.
  - ب - يعمل لدى زويه بدون أجر نقدى .
  - ج - صاحب عمل ويستخدم .
  - د - يعمل بأجر .

(١) سامية خضر : البطالة بين الشباب حديثى التخرج - العوامل ، الآثار ، العلاج -

(القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٩٢) ، ص ص ٣١ - ٣٢ .

(٢) عاطف عبد الفتاح : البطالة فى العالم العربى وعلاقتها بالجريمة ، مرجع سابق،

ص ٢٦ .

(٣) المرجع السابق ، ص ص ٢٦ - ٢٧ .

- أما فئة المتعطلين فإنها تضم شريحتين هما :
- ١ - متعطل حديث : وهو الذى لم يسبق له العمل .
  - ٢ - مشتغل متعطل : وهو الفرد الذى كان يعمل من قبل ثم توقف عن العمل .

أما فئة السكان الذين خارج قوة العمل :

- (طالب متفرغ - مسن لا يعمل - متفرغ للمنزل - زاهد فى العمل - عاجز عن العمل - بالمعاش - غير مبین)<sup>(١)</sup> .

ومما سبق يجد الباحث أن هذه التعريفات رغم أنها لا تختلف كثيراً وتتفق فى بعض الجوانب ، إلا أن التعريفين الأول والثانى قد أكدا على أن الشخص العاطل (هو الشخص فى سن العمل - لديه القدرة والرغبة فى العمل لكنه لا يجده) وأضاف تعريف السوق الأوروبية (كان يعمل فى عمله أو عمل أسرته أقل من ١٤ ساعة أسبوعياً) .

ونحن نختلف قليلاً مع هذين التعريفين فى قصر صفة العاطل Unemployed على الشخص الذى لا يجد العمل . فأين إذاً موقع البطالة المقنعة والاختيارية فى نطاق هذا التعريف . ففى الأولى الفرد يعمل ولكن لا يضيف للإنتاج ، وفى الثانية تارك للعمل - رغم وجوده برغبته - أى فى كليهما العمل متوافر .

ويؤخذ على التحديد المصرى للتعطل أنه اقتصر على المتعطل كلياً - وبشكل غير واضح - عن العمل . فأين إذن تقع البطالة المقنعة فى إطاره ؟

وفى ضوء ذلك يمكن للباحث تحديد المقصود بالبطالة بأنها : "الحالة التى يكون الفرد فيها رغم أنه فى سن العمل وقادر عليه إما :

- ١ - لا يجد عملاً رغم رغبته فيه .
- ٢ - لا يعمل لعدم رغبته فى العمل .
- ٣ - يعمل ولا يضيف للعمل قيمة انتاجية لعدم توافق العمل مع تخصصه أو لغير ذلك من الأسباب .

(١) علياء شكرى وآخرون : دراسة المشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص

## ثانياً : أسباب البطالة :

تتعدد أسباب البطالة فهي ذات اسباب متنوعة اقتصادية Economic واجتماعية Social وسياسية Political.

ومن تلك العوامل<sup>(١)</sup>:

- ١ - انخفاض الطلب خلال فترات الركود الاقتصادي لمرحلة من مراحل الدورات الاقتصادية .
- ٢ - لعوامل هيكلية نتيجة لتغيرات فى المنتجات أو قوة العامل أو استخدام الآلة بدلاً من الأيدي العاملة .
- ٣ - هناك التغيرات العادية التى تجعل العمال يتحركون من عمل لآخر أو وظيفة Job لأخرى بسبب التغيرات فى الهيكل الوظيفى . وقد سمي هذا النوع من الوظائف البطالة الاحتكاكية أو العرضية .

ويضيف حسين الرفاعى لتلك العوامل<sup>(٢)</sup>:

- ١ - قلة الموارد وندرة رأس المال Capital .
  - ٢ - سوء التخطيط بشكل عام والتخطيط التعليمى بشكل خاص .
  - ٣ - الهجرة Migration من الريف للمدينة .
  - ٤ - الاضطرابات السياسية Political chaos .
  - ٥ - الصرف فى غير المنشآت الاقتصادية .
  - ٦ - سيادة نظام الأسرة الممتدة Extended family .
- وتضيف سامية خضر لتلك العوامل<sup>(٣)</sup>:

- 
- (١) عاطف عبد الفتاح : البطالة فى العالم العربى وعلاقتها بالجريمة ، مرجع سابق، ص ص ٢٧ - ٢٨ .
  - (٢) حسين الرفاعى ومحمد الأمين : الدلالات الأمنية للتركيب السكانى فى الوطن العربى (الرياض، المركز العربى للدراسات الأمنية والتدريب ، ١٩٩٢)، ص ص ١٢٧ - ١٢٨ .
  - (٣) انظر : سامية خضر: البطالة بين الشباب حديثى التخرج - العوامل ، الآثار ، العلاج - ، مرجع سابق ، ص ص ٣١ - ٥٩ .

– العوامل الديموجرافية (مثل الزيادة السكانية – النوعية السكانية) .

فالزيادة السكانية المضطردة بالإضافة لارتفاع نسبة الأطفال والتي بعد فترة زمنية تقدر بحوالى ١٥ – ٢٥ سنة وهى المدة اللازمة لى يصل الموالي لسوق العمل تزيد مشكلة البطالة مع هذا التراكم .

### معدلات البطالة وتطورها فى مصر :

تقاس البطالة كمعدل للعمال العاطلين نسبة للسكان فى بلاد معينة. وفى بلاد أخرى يستخرج المعدل بالنسبة للقوة العاملة وبالطبع إذا نسبت نفس العدد من العاطلين للسكان لكان العدد أقل مما نسب إلى القوة العاملة إذ أن القوة العاملة تمثل جزءاً فقط من السكان<sup>(١)</sup>.

أما فى بعض الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية فيتم الحصول على البيانات الرسمية للبطالة من المسوح Surveys الشهرية للبيوت التى تؤخذ كنماذج أو عينات والتى يقوم بها مكتب الولايات المتحدة لإحصائيات العمل . فكل فرد فوق الـ [١٦ سنة] يتم تصنيفه على أنه شخص موظف أو غير موظف أو أنه خارج قوة العمل<sup>(٢)</sup>.

وفى مصر يتم حساب المعدل بالنسبة للقوة العاملة . وقد تطورت معدلات البطالة فى مصر على النحو التالى :<sup>(٣)</sup>

١ – فى تعداد ١٩٦٠ بلغ عدد المتعطلين ١٦٦٥٥١ نسمة يمثلون نسبة ٢,٢٤٪ من مجموع القوة العاملة ، ارتفع هذا العدد فى تعداد ١٩٧٦ ليصل إلى ٥١٣٤١١ نسمة يمثلون نسبة ٥٪ من مجموع القوة العاملة. بينما بلغ فى تعداد ١٩٨٦ عدد المتعطلين ١٥٧٣٨٩٤ نسمة يمثلون نسبة ١٢,٣٪ من مجموع القوة العاملة .

(١) عاطف عبد الفتاح : البطالة فى العالم العربى وعلاقتها بالجريمة ، مرجع سابق، ص ٣٢ .

(2) Ronald M. Pavalko : Social Problems (New York, F.E. Peacock, 1986), p. 117.

(٣) علياء شكرى وآخرون : دراسة المشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق، ص ٢٩٤ .

- ٢ - كما اتضح أيضاً من هذه التعدادات أن هناك ارتفاعاً في معدلات البطالة بين المؤهلين تأهيلاً متوسطاً وجامعياً.
- ٣ - أن معدلات البطالة في الحضر أعلى من الريف .

### أنواع البطالة :

هناك أنواع عديدة للبطالة أهمها<sup>(١)</sup>:

- ١ - **البطالة الطبيعية** : وهى البطالة الناتجة عن ظروف طبيعية أو اجتماعية خاصة فمثلاً الشيوخ وصغار السن متعطلون طبيعياً .
- ٢ - **البطالة الموسمية** : وهى التى توقف العمل الذى يؤديه الإنسان توقفاً توجهه طبيعة ذلك العمل وظروفه كحج القطن .
- ٣ - **البطالة الاختيارية** : وتنتشر فى الطبقات الميسورة الحال ، فيتوافر للفرد العمل حسب مؤهلاته وحاجة البلد ولا يعمل أو يعمل لبعض الوقت ويتوقف البعض الآخر وتنتشر كذلك فى المجتمعات التى حققت اقتصاداً أكثر نمواً .
- ٤ - **البطالة المستترة (المقنعة)**: وتتمثل فى أداء الفرد لعمل لا يحمل مؤهلاته ، أو تخصيص مجموعة من الأفراد للقيام بعمل يمكن إنجازه بعدد أقل .
- ٥ - **البطالة الهيكلية (الفنية)**: تنتج نتيجة التغيرات فى هيكل وفنية الإنتاج فينتج إحلال الآلة محل العامل .

هذا بالإضافة إلى أنواع أخرى عديدة كالبطالة التى تنتج عن أزمات اقتصادية ، أو البطالة الاحتكاكية التى تنتج عن التنقل لأعمال أخرى دون تغيير فى المؤهل أو الخبرة .

(١) انظر كلاً من :

(١) حسين الرفاعى ، محمد الأمين : الدلالات الأمنية للتركيب السكانى فى الوطن العربى ، مرجع سابق ، ص ص ١٢٥ - ١٢٧ .

(٢) علياء شكرى وآخرون : دراسة المشكلات الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ص ٢٨٨ - ٢٨٩ .

\* ومما سبق نجد أنه رغم تعدد أنواع البطالة فهي تختلف في خطورتها على الفرد والمجتمع فمثلاً في حين أن البطالة الطبيعية لأسباب مقبولة ولا تمثل ضرراً ذا أهمية ، فإن البطالة الاختيارية تمثل ضياعاً لقوة بشرية دون استخدامها للنهوض بالمجتمع ، ونجد البطالة المقنعة ينتج عنها وجود قوة بشرية غير مستغلة جيداً ، وفي نفس الوقت عبء وتكلفة على اقتصاد المجتمع أكثر من كونها قوة منتجة وهكذا .

### النتائج المترتبة على البطالة :

#### (١) النتائج الاقتصادية : Economic results

تتمثل في هبوط الإنتاج بسبب عزوف أهل الريف عن العمل الزراعي خصوصاً الشباب في سن التعليم كما أن البطالة تؤدي لنفسي الكثير من المفسد والأضرار الاقتصادية فحين يعطل عامل ماهر أو فني يفقد مهارته وتخصصه وفي ذلك خسارة كبيرة للنفس والوطن فهو حين يترك عمل يجيده دون سبب وجيه ويبحث عن آخر بعيد عن مجاله لا شك يضر بعمله السابق ، ويمكن أن نلخص الآثار الاقتصادية للبطالة في الفقر Poverty وانخفاض مستوى المعيشة Standard of living مما يقود للأمراض والأوبئة والعلل<sup>(١)</sup>.

#### (٢) النتائج الاجتماعية : Social Cnsequences

تؤدي البطالة لتهديد هوية الفرد وإلى اضطرابات سيكولوجية واضحة يتجلى هذا في القلق Anxiety والاكتئاب والأرق وسرعة الغضب ونقص الثقة وعدم التركيز والعصبية العامة ، كما أنها تؤثر على تقييم الذات، فالعمل له فوائد ظاهرة وهي المكاسب المالية وفوائد خفية فهو يحدد مكانة الفرد ويؤسس شبكة من التفاعل الاجتماعي مع العمال الآخرين المعاونين ويساهم في إيجاد المنافسة وتحديد الأهداف التي نريد تحقيقها وتحديد جدول لأعمال اليوم ، هذه المكاسب تتفقر خلال البطالة وتزيد حدة هذه الآثار في حالة

(١) حسين الرفاعي ومحمد الأمين : الدلالات الأمنية للتركيب السكاني في الوطن

العربي ، مرجع سابق ، ص ١٣١ .

التعطل عن العمل بعد القيام بعمل فعلاً أكثر من حالات التعطل قبل القيام بعمل، كما تزيد حدتها في مرحلة الشباب أكثر من غيرها وبين الرجال أكثر من النساء ، وتزداد حدتها في حالة كون الفرد مجبراً عليها وليس له مصدر للعيش غير عمله<sup>(١)</sup>.

وقد أكدت العديد من الدراسات على تلك الآثار فنجد " برنر " قد وجد أنه خلال الفترات الاقتصادية السيئة زاد عدد الداخلين في المستشفيات العقلية، وأنه لكل ١٪ زيادة في نسبة البطالة هناك ٤,١٪ زيادة في نسبة الانتحار، و٣,٤٪ زيادة في نسبة الداخلين في المستشفيات العقلية ، ٤٪ زيادة في الداخلين للسجون ، ٥,٧٪ زيادة في معدلات القتل<sup>(٢)</sup>.

### سبل العلاج :

تختلف سبل علاج البطالة وفق الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لكل مجتمع وعلى وجه العموم هناك السبل العديدة التي تتبعها المجتمعات مثل وضع مشروعات لرفع المستوى الثقافي والتدريب لمن تعطلوا بسبب نقص في التعليم أو المهارات ، تعديل النظام التعليمي لتخريج عنصر معد للعمل وفق متطلبات سوق العمل ، تشجيع المشروعات الجديدة والتي تستوعب عمالة كبيرة .

هذا بالإضافة لاستحداث تشريعات عديدة لمواجهة خطر البطالة بالنسبة للمجتمع أهمها :<sup>(٣)</sup>

- ١ - التأمين ضد البطالة لحماية المتعطل من أن يقع فريسة للانحراف.
- ٢ - التأمين ضد العجز والشيخوخة والمرض .
- ٣ - تأمين الأطفال اليتامى والأرامل غير القادرات على العمل .
- ٤ - التأهيل المهني والعون الاقتصادي والاجتماعي للمعاقين .

(1) Glynis M. Breakwell : Coping With Threatened Identities (New York , Methuen, 1986), p.p. 52 - 63.

(2) Ronald M. Pavalko : Social Problems, op. cit., p.p. 120 - 121.

(٣) محمد عاطف غيث : المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافي، مرجع سابق ،

أيضاً هناك مجتمعات تحاول تقديم المكاسب الخفية للعمل دون إلحاق المتعطل بعمل حقيقى فى فترات البطالة الجماهيرية بطرق عديدة مثل تشجيع تطوعه فى المشروعات الخيرية ، تقديم جدول مواعيد لأنشطة اليوم ، إيجاد شبكات جديدة من العلاقات ، شغل وقت الفراغ بطريقة سليمة<sup>(١)</sup>.

### خاتمة :

فيما سبق حاول الباحث تقديم عرض عام عن المشكلات الاجتماعية انتقل منه للتركيز على بعض هذه المشكلات ويرجع الاهتمام بعرض هذا الفصل عن المشكلات الاجتماعية إلى أنها تعتبر الهدف الثانى لبرامج الإرشاد الاجتماعى حيث تسعى تلك البرامج لمواجهة هذه المشكلات الاجتماعية سواء بالجهود التنموية والوقائية التى تسعى لمنع وجودها أو الحد من انتشارها أو الجهود العلاجية التى تسعى لعلاج المشكلات التى وقعت بالفعل .

---

(1) Glynis M. Breakwell : Coping With Threatened Identities, op.cit., p. 63.

## الفصل الرابع التوجيه والإرشاد

أولاً : التوجيه والإرشاد :

- ١ - مفهوم التوجيه والإرشاد .
  - ٢ - التوجيه والإرشاد " النشأة والتطور".
  - ٣ - الإرشاد كعملية هادفة :
    - \* أهميته .
    - \* مراحل ومهارات الإرشاد .
    - \* أساليبه .
    - \* فريق التوجيه والإرشاد .
  - ٤ - الإرشاد وتنمية الوعي الاجتماعي .
- ثانياً : الإرشاد الاجتماعي فى وزارة الشؤون الاجتماعية :
- ١ - وزارة الشؤون الاجتماعية .
  - ٢ - الإرشاد الاجتماعى بوزارة الشؤون الاجتماعية :
    - \* نبذة عن نشأة الإدارة وأهدافها.
    - \* وسائل تحقيق تلك الأهداف .
    - \* التطورات التى طرأت على الإدارة .
    - \* اختصاصات المرشد الاجتماعى بالمديرية .

**أولاً : التوجيه والإرشاد :****(١) مفهوم التوجيه والإرشاد Guidance and Counselling :**

لقد تطور مفهوم التوجيه فبعد أن كان لا يخرج عن مجرد تقديم النصح أصبح مفهوماً واسعاً وشاملاً وذلك بفضل ظهور الآراء العلمية والنظريات المعرفية والاتجاهات الفنية<sup>(١)</sup>.

لذا نجد أن التوجيه يعرف على أنه :

" عملية تفاعل قيادية بين طرفين أحدهما الموجه والآخر هو الموجه تستهدف التعاون على استقصاء طبيعة المواقف بقصد تبين نواحيها وتعريف الموجه بما لديه من قدرات واستعدادات وبما يتوافر في البيئة من إمكانيات وفرص وكيفية الاستفادة منها كل ذلك بقصد التوصل إلى معرفة أمثل الحلول الممكنة وبغرض معاونة الموجه على مساعدة نفسه باختيار الحل الذي يلانمه والاضطلاع بمسئولية تنفيذه"<sup>(٢)</sup>.

وهذا المفهوم لا يقصد التوجيه على مجرد تقديم النصح بل يشمل تبادل الآراء والمدارسة في جو من الثقة والتفاهم للتوصل لأفضل الحلول للموقف مع إعطاء الحق الكامل للعميل في اختيار الحل النهائي الملانم وتنفيذه بحرية دون اللجوء لحالة من الاعتمادية على الأخصائى الموجه .

ويرى روسلين Roslyn أنه على الرغم من أن مصطلح الإرشاد أصبح مصطلح مكرراً على اعتباره طريقاً للتوجيه إلا أن الإرشاد بشكله العلمى يحتاج لمهارات تحتاج لتعليم وتدريب كافى لذا نجد أن رابطة الإرشاد البريطانية تعرف الإرشاد على أنه :

" هو الاستخدام القائم على أسس ومهارات علمية للعلاقات لتطوير المعرفة الذاتية والنمو والموارد الشخصية ، والهدف العام هو الحياة بشكل

(١) سمير إبراهيم أحمد : التوجيه والإرشاد الاجتماعى ودوره فى الوقاية والعلاج ،

بحث نظرى مقدم للقاء قادة العمل الاجتماعى ، وزارة التربية والتعليم ، القاهرة

١٠ - ١٢ نوفمبر ١٩٩٠ ، ص ٣ .

(٢) المرجع السابق ، ص ١ .

أكثر كمالاً ورضى ، وقد يكون الإرشاد مهتماً بمخاطبة وحل المشكلات ، أو صنع القرارات ، أو التغلب على الأزمات ، والعمل خلال المشاعر أو الصراع الداخلى أو تحسين العلاقات مع الآخرين ، ودور المرشد هو تسهيل عمل العميل بطرق تحترم قيم وموارد العميل<sup>(١)</sup>.

وبتحليل هذا التعريف الشامل للإرشاد يتضح لنا أن :

- ١ - الإرشاد له أسسه العلمية وأساليبه ويمارسه متخصصون .
- ٢ - هدفه تنمية وعى العميل بالموقف وإمكانياته الذاتية والإمكانيات البيئية التى يمكن أن تساعد في مقابله .
- ٣ - الهدف النهائى له هو إتاحة الفرصة للعميل للحياة بشكل أكثر رضاً وكمالاً .
- ٤ - يوضح التعريف مجالات عمل الإرشاد : مواجهة المشكلات ، أو صنع القرارات ، أو التغلب على الأزمات ، أو تحسين العلاقات مع الآخرين .
- ٥ - يؤكد على مبدأ حق العميل فى تقرير مصيره واختيار الطول المناسبة .

كما يعرف حامد زهران التوجيه والإرشاد كما يلى :

" عملية بناءه تهدف إلى مساعدة الفرد لكى يفهم ذاته ويدرس شخصيته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمى إمكانياته ويحل مشكلاته فى ضوء معرفته ورغبته وتعليمه وتدريبه لكى يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق شخصياً وتربوياً ومهنياً وأسرياً وزواجياً ومجتمعياً<sup>(٢)</sup>.

ونلاحظ أن هذا التعريف يؤكد على أن هدف الإرشاد هو تنمية وعى الفرد بظروفه وواقع الموقف والإمكانيات المتاحة بشكل يمكنه من حسن

(1) Roslyn Corney and Rachel Jenkins : Counselling in General Practice (London, Rout Ledge , 1993), p. 18.

(٢) حامد زهران : التوجيه والإرشاد النفسى ، ط ٢ (القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٨٠)

التصرف واتخاذ قرارات رشيدة واعية فى شتى أمور حياته سواء شخصية أو تربوية أو مهنية أو أسرية أو مجتمعية وجعله أكثر سعادة واستقرار .

كما عرف الإرشاد أيضاً على أنه :

" هو علاقة قبول وثقة وأمان يتعلم فيها العملاء أن يناقشوا بصراحة ما يقلقهم ويهمهم وأن يحددوا أهدافاً واضحة للتغيير وأن يكتسبوا مهارات أساسية للتأثير فى التغيير وأن ينمو الشجاعة والثقة بالنفس ليكتسبوا سلوكيات جديدة مرغوبة"<sup>(١)</sup>.

ويمكن أن يأخذ الإرشاد أكثر من شكل أو خاصية تشمل<sup>(٢)</sup>:

\* فردى أو جماعى .

\* الموضوعات العامة أو مناطق الاهتمام المحددة .

\* البيئات المدرسية ، والعيادية ، والمنزلية وغيرها .

ومما سبق يتضح أن هناك اتفاقاً على أن وظيفة المرشد أن يتقبل العميل فى علاقة يسودها الدفء بشكل يسمح لمشاعر العميل أن تعبر عن نفسها مع نوع من التوضيح للأمور بشكل يساعده على تفهمها واتخاذ القرارات المناسبة بنفسه<sup>(٣)</sup>.

أى أنه يساعد العميل على مساعدة نفسه وتفهم المواقف والتعامل معها وهو يحاول بشكل منسق تجنب اعتمادية العميل طويلة المدى<sup>(٤)</sup>.

كما أن الإرشاد قد يتعامل مع أشخاص عاديين بغرض تكوين آراء أو اتجاهات إيجابية لديهم فى مواضيع معينة ، أو مع أشخاص معرضون للمشكلات ، أو فى بداية وقوعهم الفعلى فى المشكلات المختلفة وبالتالي فهو مناسب للاستخدام فى بيئات الممارسة المختلفة .

(1) Merle M. Ohlsen and others : Group Counselling (New York, Holt, Rinehart and Winston Inc, 1988), p. 1 .

(2) Ibid, p. 1.

(3) Veronica Coulshed : Social Work practice (Hong Kong, MacMillan Education, 1988), p. 28.

(4) Roslyn Corney and Rachel Jenkins : Eounselling in General Practice, op. cit., p. 3.

وتجدر الإشارة فى النهاية إلى أنه على الرغم من أن التوجيه والإرشاد يعبران عن معنى مشترك فكل منهما يتضمن الترشيد والهداية والتوعية والإصلاح وتقديم الخدمة والمساعدة والتغيير السلوكى إلى الأفضل وكليهما مترابطان ( التوجيه guidance والإرشاد counselling) وهما وجهان لعملة واحدة كلاً منهما يكمل الآخر ولكن بينهما بعض الفروق أهمها<sup>(١)</sup>:

التوجيه guidance	الإرشاد counselling
١ - هو مجموعة خدمات أهمها عملية الإرشاد أى أنه يتضمن الإرشاد .	هو العملية الرئيسية فى خدمات التوجيه أى أنه لا يتضمنه .
٢ - هو ميدان يتضمن الأسس العامة والنظريات والبرامج وإعداد المسؤولين عن الإرشاد .	هو عملية أى أنه يتضمن عملية الإرشاد نفسها عملياً وتطبيقياً ويمثل الجزء العملى فى ميدان التوجيه .
٣ - يشير البعض إلى أنه يغلب عليه الطابع الجماعى أو المجتمعى .	يشار إلى أنه يغلب عليه الطابع الفردى .
٤ - يسبق الإرشاد ويعد له .	يليه ويعتبر الواجهة الختامية .
٥ - يهتم فقط بتوجيه العميل إلى مايمكن عمله .	هو بالضرورة عملية تهتم بتمكين العميل من أن يصبح قادراً على نفسه ذاتها <sup>(٢)</sup> .

## (٢) الإرشاد والتوجيه " النشأة والتطور " :

لقد كان التوجيه والإرشاد فيما مضى موجوداً ويمارس دون أن يأخذ هذا الاسم أو الإطار العلمى ودون أن يشمله برنامج منظم ولكن تطور الآن وأصبح له أسسه ونظرياته وطرقه ومجالاته وأصبح يمارسه أخصائيون

(١) حامد زهران : التوجيه والإرشاد النفسى ، مرجع سابق ، ص ١١ .

(٢) سمير إبراهيم أحمد : التوجيه والإرشاد الاجتماعى ودوره فى الوقاية والعلاج ، مرجع سابق ، ص ٥ .

متخصصون علمياً وفنياً وأصبحت الحاجة ماسة إلى التوجيه والإرشاد فى مدارسنا وأسرنا ومؤسساتنا الإنتاجية وفى مجتمعنا بصفة عامة<sup>(١)</sup>.

وترجع جذور الإرشاد والتوجيه إلى تأسيس فرانك بارسونز Frank parsons للمكتب المهنى فى بوسطن عام ١٩٠٨ كان العاملون بها يساعدون الشباب على اختيار المهنة والتغلب على مشاكل البطالة ، ثم بعد ذلك اتحد المدافعين عن مثل هذه البرامج من ولايات عديدة وأسسوا "الرابطة القومية للتوجيه المهنى" فى عام ١٩١٣ وتم تشجيع برامج التوجيه المهنى فى المدارس ، وفى عام ١٩٥١ اتحدت الرابطة القومية للتوجيه المهنى مع منظمات إرشادية أخرى وأسسوا الرابطة الأمريكية للتوجيه ، ومن خلال البدء فى تأسيس رابطة مدرسة المرشدين الأمريكية عام ١٩٥٢ إضافة الرابطة الأمريكية للتوجيه على مدار الخمس والعشرين عاماً التالية لأعمالها مرشدين فى جوانب عديدة كالتأهيل والتعليم والصحة العقلية وغيرت اسمها عام ١٩٨٣ إلى " الرابطة الأمريكية للإرشاد والتنمية"<sup>(٢)</sup>.

إلا أن هناك عوامل مجتمعية عديدة أكدت على أهمية التوجيه المهنى أهمها : التعقد المتزايد فى البناء المهنى والتنظيمى للمجتمع ، وعدم تفهم الطلاب لكيفية اختيار المهنة المناسبة ، والحاجة للتدريب المتخصص للحصول على الوظائف ، الاهتمام القومى بالحاجة لتطوير المواهب البشرية، والتغير التكنولوجى السريع بما يتطلب التوافق البشرى معه<sup>(٣)</sup>.

ثم بعد ذلك اتسع مجال عمل المرشدين ليشمل التوجيه فى شتى مراحل التعليم ومراكز الصحة العقلية وخدمات العمل والتأهيل ، ومراكز

(١) حامد زهران : التوجيه والإرشاد النفسى ، مرجع سابق ، ص ٢٩ .

(2) George M. Gazda and others : Foundations of Counselling and Human Services (New York, McGraw Hill Book Company, 1987), p.p. 12 - 13.

(3) Robert L. Gibson and Marianne H. Mitchell : Introduction to Counselling and guidance, Second edition (New York, MacMillan, 1986), p. 299 .

الإرشاد الأسرى ووكالات الخدمات المجتمعية المختلفة ، حيث يقدم المرشدون خدمات عديدة تشمل الإرشاد الفردى والجماعى والتخطيط المهنى والمعلومات المهنية والاستشارة للمدرسين والآباء ... الخ وفق طبيعة المجال الذى يعمل فيه المرشد<sup>(١)</sup>.

أى أن المرشدين أصبحوا يعملون مع جميع الأعمار وجميع الطبقات الاجتماعية وتتنوع القضايا والمشاكل التى يتعاملون معها وقد بذل المرشدون محاولات لتصنيفها ومن بينها محاولة ارفنج وهيث Irving and Heath الذى صنفها إلى ثلاثة أقسام : التعامل مع الأزمات Crisis والعمل العلاجى remedial والعمل التعليمى التتموى<sup>(٢)</sup>.

وتعددت التوجهات النظرية للمشاركين فى الجهود الإرشادية وكان على رأس القائمة النفسيين والاجتماعيين .

حتى أطلق على أنشطة الخدمة الاجتماعية التى يستخدم فيها الأخصائى الاجتماعى العلاقات المباشرة لمساعدة العملاء ومن حولهم على تغيير علاقاتهم حتى يحيوا حياتهم بشكل أكثر كفاءة ورضى اسم الإرشاد وأن أى عمل مع عضو فى المجتمع عند تقديم خدمات الرعاية والعلاج سيحتوى بالضرورة على جهود من هذا النوع - أى خدمات إرشادية -<sup>(٣)</sup>.

وبدأ فى الظهور دور الأخصائى الاجتماعى كموجه ومرشد اجتماعى بهدف مساعدة عملائه على مواجهة احتياجاتهم ومشاكلهم عن طريق تبصيرهم بأساليب معالجتها وتزويدهم بالمعلومات والخبرات اللازمة لذلك ، وقد تكون هذه المعلومات والخبرة مرتبطة بنواحى تعليمية أو مهنية أو صحية

- 
- (1) George M. and others : Foundations of Counselling and Human Services, op. cit., p. 13.
  - (2) Roslyn Corney and Rochel Jenkins : Counselling In General Practice, op. cit., p. 25.
  - (3) Malcolm payne : Social work and community Care (London, MacMillan Press Lts, 1995), p. 3 .

أو مرتبطة بدوره فى المجتمع<sup>(١)</sup>.

ومن هنا اتضح للأخصائى الاجتماعى دوراً بارزاً سواء كعضو فى فريق إرشادى أو كمرشد اجتماعى فى شتى المجالات التى يمارس فيها عمله باعتباره قادراً على إمداد العملاء بما يحتاجون إليه من معلومات وخبرات ممارساً أحد أدواره وهو دوره كخبير Expert .

### (٣) الإرشاد كعملية هادفة :

يعد الإرشاد عملية تتم من خلال خطوات متتابعة ولها أهدافها المحددة كما أن لها أساليبها وخصائصها ويمارسها متخصصون وتمارس غالباً فى شكل عمل فريقى وفيما يلى نلقى الضوء على هذه الجوانب العديدة للعملية الإرشادية بغرض تفهم طبيعة تلك العملية :

#### أ - أهمية الإرشاد: (٢)

- ١ - تساهم عملية الإرشاد فى تغيير سلوك الأفراد واتجاهاتهم ومفاهيمهم وعاداتهم وهذا التغيير أمر حيوى لكى تقوم به المجتمعات وتنمو إذ قد تقف بعض الاتجاهات والقيم عائقاً أمام هذا التقدم .
- ٢ - تتعرض المجتمعات لعمليات تغيير مستمر وتظهر حقائق جديدة وتختفى أخرى كانت قائمة ولذلك تبرز أهمية الإرشاد فى نقل هذه الحقائق الجديدة حتى يلاحق الأفراد هذه التغييرات .
- ٣ - يعتبر الإرشاد عملية مكملة لعملية التربية النظامية إذ أن هناك نسبة مرتفعة من سكان المجتمع لم تلحق بالتربية النظامية أو الاستمرار فيها مما يجعل للإرشاد أهمية فى نقل الثقافة إلى هذه الفئة لدرجة أن البعض يميل إلى اعتبار أن الإرشاد عملية تربوية غير مدرسية تتم مستقلة عن التعليم النظامى إلا أن الفارق بينهما هو أن الإرشاد فى

(١) محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية المدرسية (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٢) ، ص ٤٦٧ .

(٢) محمد السيد فهمى : تكنولوجيا الاتصال فى الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧) ، ص ١٣٣ .

معظم صورته يهتم عادة بجانب واحد من السلوك كالصحة أو الزراعة بينما تهتم التربية بالنمو الشامل للفرد .

\* ومما سبق يتضح لنا أن أهمية الإرشاد تكمن في إمداده للأفراد بالمعلومات التي تمكن أفراد المجتمع من مواكبة التطورات الحديثة في المجتمع وتوجه اتجاهاتهم ومفاهيمهم الوجهة السليمة الواعية ، أي أنه يساهم في خلق مواطن على درجة كبيرة من الوعي والمسئولية قادراً على المساهمة في تطوير مجتمعه والتعامل مع ما يقابله من مواقف وظروف .

### ب - مراحل ومهارات الإرشاد :

لقد قسم إيجان Egan مراحل الإرشاد إلى ثلاثة مراحل هي مرحلة الاستكشاف والفهم الجديد والعمل أو مواجهة الموقف وحاول توضيح مهارات الإرشاد الأساسية في كل مرحلة من هذه المراحل وقبل توضيح هذه المراحل بشيء من التفصيل ينوه الباحث أن هذه المراحل متداخلة Over lap وأن الفصل بينهما بغرض التوضيح كما أن هذه المراحل يمكن الاستفادة منها بشكل أو بآخر في شتى صور الإرشاد وهذه المراحل هي<sup>(١)</sup>:

#### (١) مرحلة الاستكشاف Exploration :

وفي هذه المرحلة يبني المرشد علاقة دافئة مع العميل بهدف تشجيعه على الحديث وتفهم المشكلة من وجهة نظر العميل ، والمهارات المطلوبة هنا هي الانتباه والاستماع النشط الذي يشتمل على فهم العميل والقبول غير النقدي له ومساعدته على التعبير عن مشاعره وجعله محدداً في الجوانب الأساسية عند الحديث .

#### (٢) مرحلة الفهم الجديد New Understanding :

يتم مساعدة العميل في هذه المرحلة أن يرى موقفه من خلال منظور جديد وهو الوضع الحقيقي للموقف وأن يركز على ما يمكن عمله للتغلب على الموقف بشكل مؤثر وأن يرى الموارد ومواطن القوة الذاتية والبيئية التي

---

(1) Roslyn Corney and Rachel Jenkins : Counselling in General Practice, op. cit., p. 21.

يمكن استخدامها، وتتطلب هذه المرحلة من المرشد عدة مهارات أهمها الانتباه والاستماع الجيد والقدرة على توصيل الفهم السليم للعميل وتقديم المعلومات .

### (٣) مرحلة العمل Action :

وفى هذه المرحلة يتم مساعدة العميل على أن يضع فى اعتباره الطرق الممكنة للتصرف وأن ينظر للتكلفة والعائد وأن يخطط للعمل ويطبقه ويقيمه ، وبالإضافة للحاجة للمهارات السابق ذكرها فى المرحلة الأولى والثانية فهناك حاجة لمهارات عديدة فى هذه المرحلة كالتفكير الجيد وحل المشكلة واتخاذ القرارات .

#### ج - أساليب الإرشاد :

تتعدد أساليب الإرشاد وأهم هذه الأساليب :

١ - الإرشاد الموجه ، الإرشاد غير الموجه directive and non directive .

٢ - الإرشاد الفردى ، الإرشاد الجماعى individual, group .

#### ١ - الإرشاد الموجه والإرشاد غير الموجه :

الإرشاد الموجه هو المنهج القديم فى الإرشاد وفيه يأخذ المرشد دور المبادأة خلال المقابلة ويسأل الأسئلة المؤدية إلى ما يريد ويفسر استجابات العميل وردود فعله إزاءها كما يقدم النصائح والتعليمات الحقيقية اللازمة لحل المشكلة<sup>(١)</sup>.

بينما فى الإرشاد غير الموجه لا يقوم المرشد بدور السلطة أو الأمر والنهى ولا يقوم بتفسير المشكلات للعميل أو يقدم النصائح لحل المشكلة وإنما ينحصر دوره فى خلق الجو الذى يساعد العميل على التحدث عن مشكلاته والاستبصار الكافى بمشكلاته لكى يتمكن هو من حلها بنفسه وهذا منهج حديث فى الإرشاد<sup>(٢)</sup>.

(١) عبد الرحمن العيسوى : الإرشاد النفسى (الإسكندرية ، دار الفكر الجامعى،

(١٩٩٠)، ص ٢٣٠.

(٢) المرجع السابق ، ص ص ٢٣٠ - ٢٣١ .

ويتضح بالتالى أن هدف الإرشاد غير الموجه ليس حل المشكلة الحالية بل تنمية شخصية العميل بشكل يمكنه من التعامل مع المشكلة الحاضرة وأى مشكلة مستقبلية .

## ٢ - الإرشاد الفردى والإرشاد الجماعى :

وفى الإرشاد الفردى تقتصر المقابلة الإرشادية على الأخصائى المرشد وعميل واحد فقط ويتم خلال اللقاءات الإرشادية التعرف على شخصية العميل وتاريخه الاجتماعى ومعرفة كافة المعلومات اللازمة عنه ثم يتم تقديم المساعدات الإرشادية التى تمكنه من التكيف مع بيئته وإكسابه المهارة اللازمة للوصول لحلول لمشاكله بطريقة ناضجة سليمة<sup>(١)</sup>.

فى حين أن الإرشاد الجماعى يجمع مجموعة من العملاء لهم نفس المشكلة أو نحتاج لتقديم معلومات معينة لإكسابهم اتجاهات معينة أى أنه ليس مجالاً لمناقشة المسائل أو المشكلات الفردية وإنما يتعرض للمشكلات أو المسائل الاجتماعية العامة .

وللإرشاد الجماعى أساليبه والتى أهمها<sup>(٢)</sup>:

- ١ - التمثيل النفسى المسرحى (السيكودراما) Psychodrama .
- ٢ - التمثيل الاجتماعى المسرحى (السوسيودراما) Sociodrama .
- ٣ - المحاضرات والمناقشات الجماعية .
- ٤ - النادى الإرشادى .

والحقيقة أن الإرشاد الجماعى له أهمية كبيرة خاصة عند العمل مع تجمعات شبابية فى المدارس أو الجامعات أو غيرها حيث أن ما يشيع بين هذه الحشود من مشكلات تحصيلية أو انفعالية أو سلوكية تستلزم المواجهة ، وما يحيط بهم من تغيرات اجتماعية متلاحقة وانفتاح على الثقافات الأخرى

(١) سمير إبراهيم أحمد : التوجيه والإرشاد الاجتماعى ودوره فى الوقاية والعلاج ، مرجع سابق ، ص ٣٥ - ٣٦ .

(٢) لمزيد من التفاصيل انظر : حامد زهران : التوجيه والإرشاد النفسى ، مرجع سابق ، ص ٣٠٣ - ٣٠٧ .

وتطور هائل فى وسائل الاتصال وتدفق المعلومات ، كل هذا يجعل الإرشاد الجماعى فى تلك المجتمعات أمراً ضرورياً وحيوياً<sup>(١)</sup>.

#### د - فريق التوجيه والإرشاد Guidance Team :

فى أغلب مجالات التوجيه والإرشاد تكون جهود الإرشاد جماعية يقوم بها فريق متكامل كعملية شاملة متعددة الجوانب فهو سلسلة متصلة الحلقات من الإجراءات والخدمات إذا فقدت أحدهم ضعفت السلسلة ويتكون الفريق من كل أو بعض العناصر الآتية : المدير - المرشد - المعالج النفسى - الأخصائى الاجتماعى - الأخصائى النفسى - الطبيب - العميل - بعض المحيطين به<sup>(٢)</sup>.

#### (٤) الإرشاد وتنمية الوعى الاجتماعى :

يمكن لنا أن نقول بأن الهدف الأساسى للإرشاد - خاصة غير الموجه - هو تنمية الوعى لدى العملاء ونتيجة لذلك كان هناك ضرورة لنلقى الضوء على هذا المفهوم - الوعى الاجتماعى - من حيث مفهومه وخصائصه .

فى اللغة العربية ( وعى الشىء ) أى جمعه وحواه وتدبره وحفظه<sup>(٣)</sup>.

وبالتالى فالوعى وفقاً لذلك فى مرتبة أعلى من المعرفة فهو يتعدى ذلك ليشتمل على التدبر والفهم التام للشىء (الإدراك).

كما تعرف إقبال السمالوطى الوعى بأنه : " هو المعرفة المصاحبة بإرادة التغيير"<sup>(٤)</sup>.

(١) عبد المطلب أمين القريطى : فى الصحة النفسية ، ط ١ (القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٩٨) ، ص ٤٩٢ .

(٢) لمزيد من التفاصيل : انظر حامد زهران : التوجيه والإرشاد النفسى ، مرجع سابق ، ص ص ٤٦٥ - ٤٨٠ .

(٣) قاموس المجد ، بيروت ، دار الشروق ، ١٩٨٦ ، ص ٩٠٨ .

(٤) إقبال الأمير السمالوطى : قراءات فى التنمية الاجتماعية (القاهرة ، وهدان للطباعة ، ١٩٩٤) ، ص ٥٧ .

ويوضح هذا التعريف أن الوعي لا يقتصر على المعرفة فقط بل يصاحبها التفهم الواعي لها الذى يجعل الفرد يقدم على الاستفادة الفعلية منها ، ويتجه نحو التغيير .

كما عرف ، ماجدى عاطف الوعي الاجتماعى بأنه :

" يشير إلى حالة الإدراك والمعرفة أو الدراية والانتباه، أو اليقظة بالظروف الاجتماعية المحيطة بالشخص فضلاً عن وعى الشخص بذاته وبأدواره وبحقوقه وواجباته"<sup>(١)</sup>.

وهذا التعريف لا يقصر أيضاً الوعي على مجرد المعرفة بل والانتباه أو الإدراك وهى المرتبة التالية للمعرفة وأولى خطوات تكوين الرأى كما توضح ساميه محمد جابر " يعتبر الإدراك عملية عقلية يتحقق بواسطتها فهم مشكلة معينة أو تصورها وهو المرحلة الأولى فى مراحل تكوين الرأى العام"<sup>(٢)</sup> كما وضع التعريف أن الوعي الاجتماعى يشمل على دراية الفرد بذاته وأيضاً بكل العوامل البيئية المحيطة به .

كما عرف فايز قنديل الوعي القومى بأنه :

" محصلة العمليات المجتمعية التى تستهدف توعية الأفراد بواجباتهم ومسئولياتهم القومية والاجتماعية وتبصيرهم بالعمل الخلاق والانتاج الإبداعي وتنمية مقومات الضمير الوطنى الحى والمسئول لديهم بما يمكنهم من مشاركة رشيدة فى الأنساق السياسية والاجتماعية والاقتصادية القائمة فى المجتمع"<sup>(٣)</sup>.

(١) ماجدى عاطف محفوظ : خدمة الجماعة وتنمية الوعي الاجتماعى لدى الشباب الجامعى ، مرجع سابق، ص ٥٠٨ .

(٢) ساميه محمد جابر : الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث - النظرية والتطبيق - (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٠) ، ص ١٩٦ .

(٣) فايز ذكى قنديل : دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية الوعي القومى لدى الطلاب ، مرجع سابق ، ص ١٠٧٥ .

وهذا التعريف يركز على جانب واحد للوعى وهو الدراية بالظروف المجتمعية المحيطة وتنمية قيمة المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع من خلال الجهود المجتمعية التى تستهدف تنمية الوعى بذلك .

من خلال ما سبق نجد ان الوعى يتضمن الآتى :<sup>(١)</sup>

- ١ - إدراك الفرد لذاته وللظروف المحيطة به وأسبابها وأثارها وكيفية التعامل معها .
- ٢ - يتضمن الوعى تلازم الجانبين المعرفى والوجدانى وهو يعد بمثابة المستوى الأول فى تكوين الاتجاهات التى تحدد فيما بعد سلوكه .
- ٣ - كل ما يحيط بالفرد من معارف ومشاعر يؤثر فى تكوين الوعى الاجتماعى للفرد.

وللوعى الاجتماعى عدة خصائص أهمها<sup>(٢)</sup>:

- ١ - أن ينشأ فى سياق تكوين اجتماعى له خصائصه .
- ٢ - يتأثر بأنماط العلاقات الاجتماعية الأساسية فى هذا التكوين الاجتماعى.
- ٣ - تدخل كل من الأفكار والآراء الدينية والفلسفية والأخلاقية .. الخ فى نطاقه .
- ٤ - إحاطته بكل الواقع المحيط بالإنسان والمجتمع والطبيعة ولهذا فهو أكثر شمولاً وتنوعاً وتعقيداً وأكثر ارتباطاً بالوجود الاجتماعى.
- ٥ - أن هناك مستويين للوعى على المستوى السسيولوجى ، أحدهم فردى، والآخر جماعى وجماهيرى.

ومما سبق يتضح أن الإرشاد والتوجيه يضعان الفرد على طريق الإدراك السليم للأمور أى يساعدان فى تنمية وعيه مما يساعد على تربيته للآراء والاتجاهات الإيجابية وبالتالي يتوقع أن تكون سلوكيات الفرد إيجابية

(١) جابر عوض وحاتم عبد المنعم : البيئة والتنمية والخدمة الاجتماعية (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥) ، ص ١٤٧.

(٢) إقبال الأمير السمالوطى : قراءات فى التنمية الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ١٤٩.

إزاء نفسه ومجتمعه .

فالإرشاد يقوم بدور المعلم أو الرائد حيث يأخذ بيد الجماهير ويساعدهم على حسم الأمور وينير الطريق أمامهم ، والتوجيه والإرشاد ليس مجرد كلمات بلاغية أو خطب منبرية بل هو على العكس يتطلب منهجاً خاصاً يقوم على الدليل والبرهان ويعتمد على الحقائق والأرقام التي تعطى قوة التأثير<sup>(١)</sup>.

فهو بهذا المفهوم يساعد على<sup>(٢)</sup>:

- ١ - زيادة معلومات الجمهور .
- ٢ - خلق آراء جديدة لدى الجمهور عن موضوعات وقضايا يهتم بها .
- ٣ - تدعيم الاتجاهات القائمة أو تغيير هذه الاتجاهات .

فمن السهل إذا توافرت المعلومات الدقيقة وسبل الإقناع تكوين اتجاهات نحو موضوعات غير معروفة من قبل أو تغيير الاتجاه الذى لم يرسخ بعد بمعنى أن يكون الاتجاه ضعيفاً غير ممتد الجذور فى المكونات النفسية<sup>(١)</sup>.

بل إن الفرد قد يغير من اتجاهاته إذا ما أتاحت له فرصة الاتصال المباشر العميق بموضوع هذه الاتجاهات وإذا ما توافرت لديه حقائق جديدة عند موضوع الاتجاه أو الاتجاهات<sup>(٢)</sup>.

والاتجاهات ما هى إلا دوافع قوية وحوافز بل هى بالأحرى قوى محركة وموجهة لسلوك الفرد<sup>(٤)</sup>.

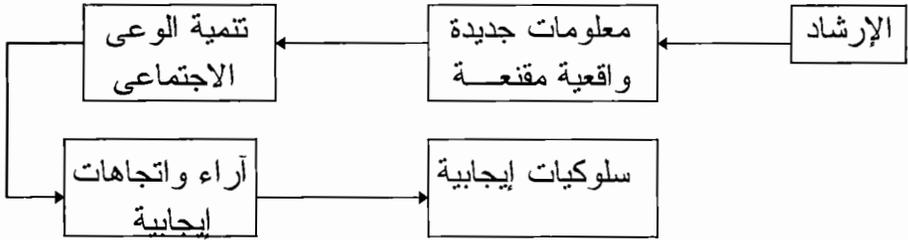
(١) يوسف مرزوق : فن الكتابة للإذاعة والتلفزيون (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٨) ، ص ٣٦ .

(٢) عزيز حنا داود، تحسين على حسين : علم تغيير الاتجاهات النفسية والاجتماعية، مرجع سابق ، ص ٥٨ .

(٣) عباس محمود عوض : فى علم النفس الاجتماعى (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٦) ، ص ٣٠ .

(٤) المرجع السابق ، ص ٣٢ .

ومما سبق يمكن لنا - من وجهة نظر الباحث - تخيل العلاقة بين الإرشاد وتنمية الوعي وتكوين الاتجاهات والسلوكيات الجديدة كما يلي :



## ثانياً : الإرشاد الاجتماعي في وزارة الشؤون الاجتماعية :

### (١) وزارة الشؤون الاجتماعية :

وزارة الشؤون الاجتماعية هي الجهة المسؤولة عن التحكم في التغيير الاجتماعي وتوجيهه نحو الأهداف المنشودة ، والتخطيط للتنمية الاجتماعية لرفع كفاءة العنصر البشري وتحقيق المزيد من الرفاهية له ، وعن علاج المشكلات الاجتماعية التي تعوق حركة المجتمع ومسيرته نحو التقدم .

وبذلك فإن وزارة الشؤون الاجتماعية تمثل إحدى الأدوات الرئيسية التي تستخدمها الدولة لمساعدة المواطنين في مصر للمحافظة على مستوى مناسب من الرفاهية وعلى تحسين مستوى المعيشة كماً وكيفاً ، وعلى وقايتهم من الوقوع فريسة للظروف التي قد تؤثر تأثيراً سيئاً على الأفراد أو الأسرة<sup>(١)</sup>. ومن هذا المنطلق فقد تحددت الأهداف العامة للوزارة في<sup>(٢)</sup>:

(١) سوسن عثمان عبد اللطيف: التنمية المحلية للمجتمعات الريفية - الحضرية - الصحراوية والمستحدثة (القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٥ ، ص ٣٥٨ .

(٢) انظر كلا من :

أ) كمال أغا : الإدارة في الخدمة الاجتماعية، (القاهرة ، دار الثقافة والنشر والتوزيع ، ١٩٨٨ ، ص ص ١١٢ - ١١٣ .

ب) ابتسام عبد الوهاب ومحمد جمال الدين: دور وزارة الشؤون الاجتماعية في مواجهة مشكلات الإدمان، بحث مقدم للمؤتمر العربي الأول لمواجهة مشكلات الإدمان، جامعة الدول العربية ، القاهرة ، ١٩٨٨ ، ص ٣٢٣ .

أولاً : فى مجال التنمية الاجتماعية — الاهتمام بعمليات التنشئة الاجتماعية وإتاحة المجال لتكوين الإنسان القادر على تحقيق قيام دولة قوية وتهيئة الفرص لزيادة الطاقة الإنتاجية للأسر والأفراد وتحقيق التكامل بين مشروعات التنمية المختلفة على المستوى القومى والمحلى.

ثانياً : فى مجال الرعاية الاجتماعية — الاهتمام بتحقيق استقرار الأسرة وحمايتها من عوامل التفكك والانهيـار والاهتمام بمشكلات المرأة العاملة وتوفير البيئة الصالحة لتنشئة الطفولة ووقاية الفئات ذوى الظروف الخاصة فى المجتمع ورعايتها .

وفى سبيل قيام الوزارة بهذه الرسالة فإنها تعمل استراتيجياً على أربعة محاور<sup>(١)</sup>:

١ - محور علاجى بالعمل على علاج المشكلات الناجمة عن التخلف والـتى تقف فى طريق نهوض وتقدم الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية وكذلك متابعة وعلاج المشكلات الجديدة الناجمة عن ظهور متغيرات اقتصادية واجتماعية لم تكن مألوفة ولم يكن المجتمع على عهد بها من قبل .

٢ - محور وقائى بالعمل على رعاية الفئات الأكثر حاجة والأكثر تأثراً كالطفولة والأسرة محدودة الدخل والمعاقين .

٣ - محور تنموى بالعمل على بناء القدرات والإمكانات الذاتية للفرد والجماعة والمجتمع .

٤ - محور تكاملى بالعمل على تمكين المواطنين من تكوين جمعيات وهيئات منظمة لتشارك تطوعاً فى العمل الاجتماعى .

ولما أدركت الوزارة أن الإعلام عن الجهود التى تبذلها على المستوى الجماهيرى وعلى مستوى الفئات وبالذور الذى تقوم به الأجهزة العاملة فى ميادينها يؤدى لاتساع قاعدة الاستفادة بهذه الجهود كما يتوافر لها الدعم

(١) وزارة الشؤون الاجتماعية — العلاقات العامة —، وزارة الشؤون الاجتماعية رسالتها وخدماتها ، القاهرة ، ١٩٨٢ ، ص ٥ .

الشعبى والرقابة الجماهيرية ، وأن التوعية والإرشاد الاجتماعى ركيزتان رئيسيتان لإحداث أى تغيير اجتماعى<sup>(١)</sup>، قامت الوزارة فى عام ١٩٨٩ بإنشاء الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى وفى الصفحات القليلة المقبلة سنحاول إلقاء الضوء على أهدافها واختصاصاتها وبرامجها.

## (٢) الإرشاد الاجتماعى بوزارة الشؤون الاجتماعية :

نبذة عن نشأة الإدارة وأهدافها : (٢)

أنشئت الإدارة بقرار الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة رقم ٢٢٩ لسنة ١٩٨٩ وقرار الأستاذة الدكتورة الوزيرة رقم ٢٢٥ لسنة ١٩٨٩ باستحداث الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى على أن تتبع قطاع الرعاية الاجتماعية بديوان عام الوزارة وذلك بهدف :

### (أ) الهدف الأول :

إيقاظ وعى المواطنين وتنمية معارفهم بأهم الأنشطة والخدمات التى تقدمها الوزارة فى مجالات الرعاية والتنمية الاجتماعية من خلال إداراتها العامة والمؤسسات الاجتماعية التى تشرف عليها وتبصير المواطنين بكيفية الاستفادة من المشروعات الاجتماعية الرائدة كمشروعات الأسر المنتجة ومشروعات تنمية المرأة لرفع المستوى الاقتصادى والاجتماعى للأسرة .

### (ب) الهدف الثانى :

تخطيط وإعداد البرامج اللازمة لتوعية المواطنين بأخطار الأمراض الاجتماعية والظواهر السلبية التى تسود المجتمع فى الفترة الحالية كالزيادة

(١) محمد حسين اسماعيل والفاروق بسيونى : التخطيط الاجتماعى والسياسة الاجتماعية (القاهرة ، بدون ناشر ، ١٩٨٩) ، ص ٣٣٥ .

(٢) انظر كلاً من :

(١) وزارة الشؤون الاجتماعية ، الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار ، نشرة المعلومات ، العدد الثالث ، القاهرة ، ١٩٩٦ ، ص ٣٩ .

(٢) وزارة الشؤون الاجتماعية ، الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى ، القواعد المنظمة للعمل بالإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى ، القاهرة ، ص ١ .

السكانية والأمية .. وتحليل أسباب هذه الظواهر وأخطارها ووسائل الوقاية منها.

ومما سبق يتضح لنا أن إدارة الإرشاد الاجتماعى قد حددت جهودها فى جانبين :

توعية المواطنين بالخدمات الاجتماعية التى تقدمها الوزارة وكيفية الاستفادة منها ، وتوعيتهم بالمشكلات الاجتماعية وكيفية مواجهتها . وبصورة أكثر تفصيلاً فإن الأهداف العامة للإدارة :<sup>(١)</sup>

- ١ - تنمية الوعى الدينى وإثراء الجانب الروحى بين الأفراد والجماعات لما لهذا الجانب من أثر فى تعديل سلوك الأفراد والجماعات وتحقيق المشاركة الإيجابية فى مجالات التنمية والرعاية الاجتماعية.
- ٢ - التصدى للظواهر السلبية التى تواجه المجتمع مثل الأمية والبطالة والزيادة السكانية .. وتوضيح أسبابها وطرق التصدى لها.
- ٣ - إبراز التجارب الاجتماعية الرائدة فى مجال العمل الاجتماعى وعمل نشرات بها للاستفادة منها فى مجال العمل الاجتماعى ، وكذلك الاتصال بالمراكز العلمية المتخصصة فى مجال العمل الاجتماعى للتعرف على أحدث الدراسات الاجتماعية فى هذا المجال وعرضها على الإدارات المختلفة بالوزارة للاستفادة منها .
- ٤ - تهيئة الرأى العام والريف للإفادة المباشرة من كافة المشروعات الاجتماعية التى تقوم بها الوزارة مثل [ الضمان الاجتماعى - التأهيل المهنى - الأسر المنتجة ... الخ ] .
- ٥ - دراسة الوسائل والأساليب التى تمكن المستفيدين من خدمات الوزارة من الحصول عليها على نحو مبسط وميسر وفعال .

---

(١) وزارة الشئون الاجتماعية ، الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى ، القواعد المنظمة للعمل بالإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى ، مرجع سابق ، ص ٢ .

وسائل تحقيق أهداف الإدارة<sup>(١)</sup>:

## ( أ ) وسائل وأساليب تحقيق الهدف الرئيسي الأول :

- ١ - إعداد نشرات إعلامية مبسطة تلقى الضوء على أنشطة وخدمات الوزارة في مجالات الرعاية والتنمية الاجتماعية كخدمات الطفولة من خلال دور الحضانه والمؤسسات الإيوائية وخدمات المسنين وخدمات مؤسسات التأهيل للمعوقين وخدمات مؤسسات رعاية الأحداث حيث تقوم الإدارة بإرسالها إلى إدارات وأقسام الإرشاد الاجتماعى الفرعية بمديريات الشئون الاجتماعية ليقوم أخصائى الإرشاد بالاسترشاد وبها فى تبصير المواطنين للاستفادة من هذه الخدمات .
- ٢ - المشاركة فى الندوات الاجتماعية التى تعقدها الوزارة وذلك بإعداد بحوث حول موضوع الندوة وإبراز دور الوزارة وما تقدمه من خدمات حول موضوع الندوة .
- ٣ - مشاركة الإدارة العامة للتدريب فى البرامج التدريبية التى تعقدها لرؤساء الوحدات الاجتماعية وأخصائى الإرشاد الاجتماعى ويتم ذلك بإلقاء محاضرات حول فلسفة ومفهوم الإرشاد الاجتماعى ومدى ارتباطه بمجالات عمل الوزارة وأهم القضايا التى تمس أفراد المجتمع وخاصة الشباب .
- ٤ - الاشتراك مع إدارة البحوث فى إعداد بعض البحوث التى تعالج مشاكل اجتماعية .

## ( ب ) وسائل وأساليب تحقيق الهدف الرئيسى الثانى :

- ١ - إعداد نشرات إعلامية مبسطة تبرز أخطار هذه الظواهر السلبية على الأفراد وتوضح أسبابها وأنسب الوسائل لعلاجها حيث تقوم الإدارة بإرسالها إلى إدارات وأقسام الإرشاد الفرعية بالمديريات للاسترشاد بها فى عملية التوعية التى يقوم أخصائى الإرشاد الاجتماعى من خلال ما يعقد من لقاءات أو ندوات فى محيط كل مديرية .

٢ - التوعية المباشرة وذلك من خلال إعداد برنامج زيارات توجيهية لمؤسسات الوزارة كمؤسسات رعاية الأحداث المنحرفين المحكوم عليهم بعقوبات ويتم اللقاء بنزلاء المؤسسة وتبصيرهم بحرمة الجرائم التي ارتكبوها ودعوتهم للتوبة ، والعودة للمجتمع مواطنين صالحين مشاركين فى بنائه .

ومما سبق يتضح لنا أن الإدارة تركز على جانبين فى الإرشاد هما الإرشاد المباشر والإرشاد غير المباشر وتستخدم عدة وسائل أهمها الندوات والنشرات .

ومن الجدير بالذكر أنه منذ عام ١٩٩٢ قد طرأت على الإدارة عدة تطورات أهمها: (١)

- ١ - التوسع فى إنشاء الإدارات الفرعية لها بالمحافظات .
- ٢ - بدأ يظهر لها نشاط فى مجال الاتصال بالجهات المعنية خارج الوزارة بالتوعية كالصحة والأزهر الشريف والأوقاف والشباب والرياضة .
- ٣ - كان دورها قاصراً على الإرشاد الدينى والخلقى أما الآن فقد برز الاهتمام بالإرشاد الاجتماعى وبحث ودراسة الظواهر والمشكلات الاجتماعية التى تطرأ على المجتمع .
- ٤ - الآن تشترك الإدارة فى تقييم خطة إدارة البحوث لتحديد البحوث التى لها أولوية فى التنفيذ .
- ٥ - التوسع فى النشرات الإعلامية للتوعية ضد الظواهر السلبية .
- ٦ - الاهتمام ببرامج التوعية المباشرة .

أما عن اختصاصات المرشد الاجتماعى بالمديرية فيمكن توضيحها فيما يلى (٢):

- 
- (١) وزارة الشؤون الاجتماعية - الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار ، نشرة المعلومات ، العدد الثانى ، القاهرة ، ١٩٩٤ ، ص ص ٩٤ - ٩٥ .
  - (٢) وزارة الشؤون الاجتماعية - الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى ، القواعد المنظمة للعمل بالإدارة ، مرجع سابق ، ص ص ٥ - ٦ .

- ١ - حصر الهيئات الإرشادية فى دائرة عمل المديرية بغرض التعاون معها وتنسيق البرامج بينها وبين الشئون الاجتماعية مثل [الاستعلامات - الجامعات والمعاهد - المعاهد الدينية ومديريات الأوقاف - الجمعيات والأندية الثقافية والاجتماعية] .
  - ٢ - فتح سجلات لتسجيل أنشطة التعاون مع هذه الهيئات ومتابعة التعاون بينها طبقاً لخطط مرحلية وبالتعاون مع الإدارة العامة للإرشاد وفى إطار خططها العامة .
  - ٣ - وضع برامج لزيارة الجمعيات الثقافية والاجتماعية والدينية ذات النشاط الفعال وكذلك جمعيات التنمية لزيادة التعاون والمشاركة فى وضع برامج إرشادية .
  - ٤ - الاشتراك فى البرامج التدريبية فى مجالات التنمية والرعاية الاجتماعية.
  - ٥ - الاهتمام بالنشرات الثقافية والتوجيهية فى مجالات التنمية والرعاية وخاصة فى موضوعات الأسرة والطفولة والدفاع الاجتماعى .. والاهتمام والعناية بزيادة المكتبات بالمديريات وتزويدها بأحدث الكتب ما أمكن .
  - ٦ - متابعة البرامج الثقافية والأفكار الرائدة والحركة الابتكارية للعاملين فى الحقل الاجتماعى ودراسة التجارب وتسليط الأضواء عليها وانتقاء ما يمكن تعميمه وإرساله بديوان الوزارة وعرضها على الجهات الرئاسية الأعلى لتعميم التجارب الناجحة .
  - ٧ - الاهتمام بالمناسبات الدينية والوطنية والقومية وكذلك المؤتمرات الدورية وأى مناسبات مماثلة أو اجتماعات دورية أو ثانوية للدعوة إلى الأفكار الإرشادية الخاصة بالتنمية وتطوير العمل الاجتماعى.
- \* وبالتالى فمن وجهة نظر الباحث أن الأخصائى الاجتماعى الذى يقوم بدور المرشد الاجتماعى بالمديرية يركز أيضاً على نوعين من التوعية وهما التوعية المباشرة والغير مباشرة وترتكز جهوده على وجه الخصوص فى مجال إعداد نشرات التوعية أو توزيعها على المؤسسات الاجتماعية

للاسترشاد بها ، مجال التوعية والتوجيه المباشر بالمؤسسات الاجتماعية ،  
مجال المشاركة فى الدورات التدريبية ، مجال المشاركة فى الجهود التطوعية

### تعقيب :

مما سبق يتضح لنا أن جهود الإرشاد الاجتماعى يمكنها أن تساهم  
بشكل فعال فى تحقيق ما يلى :

- ١ - تحقيق المستهدف من الخدمات الاجتماعية وهو توصيلها لمستحقيها  
وتحقيق أفضل استفادة ممكنة منها .
- ٢ - الحد من انتشار المشكلات الاجتماعية السائدة فى المجتمع والتي  
تعوق انطلاق المجتمع نحو التنمية والتقدم .

## الفصل الخامس

### الإجراءات المنهجية للدراسة والمراحل التنفيذية للعمل الميداني

أولاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

- ١ - نوع الدراسة .
- ٢ - المنهج المستخدم .
- ٣ - أدوات جمع البيانات .
- ٤ - مجالات الدراسة .
- \* أهم الصعوبات التي واجهت الباحث .

ثانياً : المراحل التنفيذية للعمل الميداني :

- ١ - الزيارات التمهيدية لمجتمع البحث .
- ٢ - تصميم استمارة الاستبار وصياغتها في صورتها النهائية .
- ٣ - جمع البيانات .
- ٤ - مراجعة البيانات .
- ٥ - تفريغ البيانات .
- ٦ - تبويب البيانات .
- ٧ - تحليل البيانات .
- ٨ - تفسير البيانات .
- \* مقابلات البحث .

## أولاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

### ١ - نوع الدراسة :

لما كان الباحث قد قام في بداية دراسته بدراسة استطلاعية ساعدت على توضيح وتحديد مشكلة الدراسة ، لذا فمن المنطقي أن تكون هذه الدراسة من النوع الوصفي التحليلي لمعوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعي بوزارة الشؤون الاجتماعية بما يساهم في الوصول لمؤشرات تخطيطية لمواجهة هذه المعوقات .

والدراسة الوصفية تشير إلى هذا النوع من الدراسات التي يمكن بواسطتها تعريف ، وتوضيح ، وتصنيف الأحداث والعلاقات<sup>(١)</sup>.

وهناك وجهة نظر أخرى ترى بأن البحث الوصفي هو هذا النوع من البحوث الذي يتجه إلى رؤية شكل الموقف أو الحدث لمعرفة ماذا يحدث من سلوك ، وذلك من خلال تركيز الاهتمام على التعرف على العوامل التي ساهمت في هذا الموقف والتي تجيب لنا عن سؤال هام هو لماذا حدث هذا الموقف ؟ ، وأيضاً ما هي الأحداث الأخرى المرتبطة به ؟ ، وما هي العوامل التي تزيد أو تنقص من هذا الموقف ؟ ، هذا التفهم للموقف أو الحدث يساعد بعد ذلك في وضع أفكار تأملية للعلاج<sup>(٢)</sup>.

فالدراسة الوصفية تتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع<sup>(٣)</sup>.

(1) John J. Shaughnessy and Eugence B. Zecheister : Research Methods in Psychology, Fourth edition (New York, McGraw-Hill, 1997), p. 20.

(2) Ralph L. Rosnow and Robert Rosenthal : Beginning Behavioral Research - aconceptual primer (New York, MacMillan, 1996), p.p.14 - 15.

(٣) غريب سيد أحمد: تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧) ، ص ٤٦ .

وذلك بهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها ، وتتجه إلى الوصف الكمي أو الكيفي للظواهر المختلفة بالصورة التي هي عليها في المجتمع للتعرف على تركيبها وخصائصها كما تعنى بحصر العوامل المختلفة المؤثرة في الظاهرة<sup>(١)</sup>.

أى أن الدراسات الوصفية تشترك في الخصائص الآتية<sup>(٢)</sup>:

- ١ - أنها تتجه إلى الوصف الكمي أو الكيفي للظواهر المختلفة بالصورة التي هي عليها في المجتمع للتعرف على تركيبها وخصائصها.
- ٢ - أنها تعنى بحصر العوامل المختلفة المؤثرة في الظاهرة .

إلا أنه تجب الإشارة إلى اختلاف مستويات التعمق في هذا النوع من الدراسات حيث يكتفى بعضها بالوصف الكيفي أو الكمي لجوانب الظاهرة دون دراسة العوامل التي أدت إليها بينما تعنى دراسات أخرى بالتعرف على الأسباب المؤدية إلى الظاهرة وما يمكن عمله بحيث يؤدي للتعديل في الموقف محل الدراسة .

ويتم إجراء البحوث الوصفية على مرحلتين في الغالب المرحلة الأولى هي مرحلة الاستكشاف والصياغة والمرحلة الثانية هي مرحلة التشخيص والوصف العميق والمرحلتان مرتبطتان تسلم أحدهما إلى الأخرى<sup>(٣)</sup>.

وهذا ما قام الباحث بإجرائه حيث قام بدراسة استطلاعية في بداية قيامه بهذا البحث - كما هو مبين في المدخل لمشكلة الدراسة بالفصل الأول

(١) غريب سيد أحمد : تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٣) ، ص ٢٣ .

(٢) عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي ، ٧ (القاهرة ، مكتبة وهبة ، ١٩٨٠) ، ص ١٩٩ .

(٣) محمد على محمد : البحث الاجتماعي ( الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٥) ، ص ١٦٩ .

بغرض التعرف على معالم مشكلة البحث والتوصل بالتالى لصياغة محددة لموضوع الدراسة ، وفى المرحلة الثانية قام الباحث بمحاولة التوصل لوصف عميق لمعوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعى بوزارة الشئون الاجتماعية الأمر الذى يساهم فى التوصل لمؤشرات تخطيطية يمكن أن تفيد فى معالجة هذه المعوقات .

## ٢ - المنهج المستخدم :

للبحث العلمى مناهجه ولكل منهج من هذه المناهج قواعد وخطوط إرشادية تحكمه ، كما أن هذه المناهج يتطلب استخدامها الالتزام بأداب معينة مستخلصة من خبرات متنوعة للباحثين فى شتى فروع المعرفة ويجب أن تحكم الباحث وتوجهه وبدون الالتزام بها يكون الباحث قد خرج بانتهاكاته هذه عن حدود اللياقة العلمية<sup>(١)</sup>.

والمنهج هو الطريقة التى يتبعها الباحث فى دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التى يثيرها موضوع البحث ، وهو البرنامج الذى يحدد لن السبيل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها<sup>(٢)</sup>.

وهناك وجهة نظر أخرى ترى بأن المنهج هو مجموعة من الخطوات المنظمة والعمليات العقلية الواعية والمبادئ العامة التى يستخدمها الباحث لتفهم الظاهرة موضوع دراسته أى أن المنهج يجيب على سؤال مؤداه :

" كيف يمكن حل مشكلة البحث والكشف عن جوهر الحقيقة والوصول إلى قضايا يقينية لا يشوبها احتمال أو شك"<sup>(٣)</sup>.

(1) Roger homan : The Ethics of Social Research (New York, Longman inc, 1991), p. 115 .

(٢) محمد شفيق : البحث العلمى - الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، ط ١ (الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٥) ، ص ٧٨ .

(٣) حسين عبد الحميد رشوان : العلم والبحث العلمى - دراسة فى مناهج العلوم - (الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٨٢) ، ص ١٤٢ .

وقد اختار الباحث فى هذه الدراسة منهج دراسة الحالة بهدف الوصول لتحليل مختلف العناصر المتصلة بموضوع الدراسة بصورة متعمقة.

فدراسة الحالة هو منهج يحاول الإجابة عن سؤال مؤداه : ماذا يحدث؟ بواسطة جمع الحقائق عن الموقف ، والتي قد تأتى من الأفراد الذين يرتبط بهم الموقف أو من السجلات المختلفة للأحداث أو أى مصدر آخر، ويهتم بدراسة حالة محددة ، ويهتم بدراسة التفاصيل المختلفة عن الحالة محل الدراسة<sup>(١)</sup>.

وتعد طريقة دراسة الحالة من أكثر مناهج البحث الاجتماعى انتشاراً وأكثرها استخداماً للوصول إلى تفهم لأسباب تصرف فرد ما أو وجود موقف على نحو معين ، ولا تقتصر طريقة دراسة الحالة على دراسة فرد واحد حيث أن الجماعات والمؤسسات والمجتمعات المحلية يمكن أن تكون " حالة الدراسة "<sup>(٢)</sup>.

ويتميز منهج دراسة الحالة بالعمق أكثر مما يتميز بالاتساع فى دراسته للأفراد والمجتمعات كما يتميز بالتركيز على الجوانب الفردية أو المميزة لعينة صغيرة جداً من أفراد المجتمع وهو يمثل أحد طرق وأساليب التحليل أكثر من كونه معبراً عن إجراءات محددة<sup>(٣)</sup>.

أى أن أهمية منهج دراسة الحالة تكمن فى أنه يمكن الباحث من النفاذ إلى أعماق الظواهر أو المواقف التى يقوم بدراستها بدلاً من الاكتفاء بالجوانب السطحية العابرة التى قد لا تكون ذات دلالة حقيقية<sup>(٤)</sup>.

(1) Paul C. Stern : Evaluating Social Science Research (New York, Oxford University press, 1996), p.p 25 - 26 .

(٢) عبد الله الخريجي ، محمد الجوهرى : طرق البحث الاجتماعى (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٦) ، ص ص ٢٠٥ - ٢٠٦ .

(٣) محمد شفيق : البحث العلمى - الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ٩٠ .

(٤) محمد على محمد : علم الاجتماع والمنهج العلمى - دراسة فى طرائق البحث وأساليبه - (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٤) ، ص ٣٢٨ .

لكل الجوانب السابق والتي تتفق مع موضوع وأهداف هذه الدراسة كان من أنسب المناهج التي يمكن استخدامها هو منهج دراسة الحالة ، والحالة فى هذه الدراسة هى إدارة الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية .

هذا بالإضافة إلى منهج المسح الاجتماعى والذي استخدم مع وحدات الحالة وفقاً لما يلي :

- أ - المسح الاجتماعى الشامل لأخصائى الإرشاد الاجتماعى بإدارة الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية .
- ب - المسح الاجتماعى بالعينة للمواطنين .
- ج - عينة عمدية من الخبراء فى مجال الإرشاد الاجتماعى والعمل الاجتماعى .

### ٣ - أدوات البحث :

#### أ - أدوات جمع البيانات :

يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التى يجمع بها الباحث البيانات التى تلزمه وقد يعتمد الباحث على أداة واحدة لجمع البيانات وقد يعتمد على أكثر من أداة حتى يتمكن من دراسة موضوع البحث من جميع النواحي وكشف أبعاده المتعددة ، ويتوقف اختيار الباحث للأداة الملائمة على عدة عوامل منها صلاحية بعض الأدوات عن غيرها فى بعض المواقف وأيضاً نوع وعدد المبحوثين أنفسهم وما إلى ذلك<sup>(١)</sup>.

ومن ثم فإن أدوات جمع البيانات التى سوف يستخدمها الباحث فى هذا البحث هى :

- ١ - استمارة استتبار لأخصائى الإرشاد الاجتماعى بإدارة الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية.

(١) عبد العزيز عبد الله مختار : طرق البحث للخدمة الاجتماعية (الإسكندرية ، دار

- ٢ - استمارة استتبار لعينة من المواطنين بمحافظة الشرقية .
- ٣ - مقابلات شبه مقننة مع بعض الخبراء والمسئولين فى الإرشاد الاجتماعى ، وقيادات العمل الاجتماعى .
- ب - أدوات تحليل البيانات :

استخدم الباحث فى تحليل البيانات التى جمعها من خلال الأدوات السابقة مجموعة من أدوات التحليل الإحصائى مثل :

١ - النسب المئوية .

٢ - الأوزان المرجحة .

٣ - معاملات الارتباط .

٤ - مجالات الدراسة :

( أ ) المجال المكانى :

يتمثل فى محافظة الشرقية <sup>(١)</sup>.

ويرجع اختيار محافظة الشرقية للأسباب الآتية :

- ١ - تعتبر هى المحافظة الثانية التى بدأت تطبيق برنامج الإرشاد الاجتماعى بعد محافظة القاهرة <sup>(٢)</sup>.
- ٢ - تمثل المحافظة الثالثة فى الترتيب من حيث عدد السكان <sup>(٣)</sup>.
- ٣ - تمثل المحافظة الثالثة أيضاً من حيث ارتفاع حجم البطالة <sup>(٤)</sup>.

(١) انظر : ملحق رقم (٣).

(٢) مديرية الشؤون الاجتماعية بالشرقية، إدارة الإرشاد الاجتماعى ، خطة العمل بالإدارة فى الفترة من (١/٧/١٩٩٠ - ٣٠/٦/١٩٩١) ، ص ١ .

(٣) انظر ملحق رقم (٤).

(٤) انظر ملحق رقم (٥).

- ٤ - تعتبر من المحافظات التى ينخفض فيها نصيب الفرد من وسائل  
التتقيف كقصور وبيوت الثقافة<sup>(١)</sup>.
- ٥ - تعاون المسئولين بتلك المحافظة مع الباحث وبالتالى سهولة الحصول  
على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء الدراسة .
- \* وقد تمثل المجال المكانى لأخصائى الإرشاد الاجتماعى فى إدارة  
الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بالمحافظة .
- \* أما المجال المكانى للمستفيدين من المواطنين فقد تمثل فى قرية  
العصلوجى - مركز الزقازيق ويرجع اختيار هذه القرية للأسباب  
الآتية<sup>(٢)</sup>:
- ١ - تتميز بأنها قرية متوسطة الموقع من حيث القرب المكانى من  
المركز .
- ٢ - يتمثل فيها متوسط عدد سكان المجتمعات الريفية بالمحافظة .
- ٣ - تتمثل فيها معدلات الخدمات الاجتماعية المختلفة بالنسبة لقرى  
المحافظة .
- \* أما المجال المكانى للخبراء فقد تمثل فى الإدارات والوحدات  
الاجتماعية بالمحافظة بالإضافة إلى مدير عام الإدارة العامة للإرشاد  
الاجتماعى بالقاهرة باعتباره القيادة العليا للإدارة .
- ب - المجال البشرى :
- يضم المجال البشرى الفئات الآتية :
- (١) حصر شامل لأخصائى الإرشاد الاجتماعى بإدارة الإرشاد  
الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية ويبلغ عددهم  
(٤٠) أخصائى إرشاد موزعين كالاتى :

(١) انظر ملحق رقم (٦).

(\*) تم الحصول على هذه البيانات من مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار  
بالمحافظة.

- عدد (٤) أخصائي إرشاد بديوان عام المديرية .
- عدد (٣٦) أخصائي إرشاد بالإدارات الاجتماعية والتي يبلغ عددها (١٨) إدارة موزعة على محافظة الشرقية بواقع كل إدارة (٢) أخصائي إرشاد.
- (٢) عينة من المواطنين مقدارها (١٠٠) مفردة .
- حيث بلغ عدد سكان قرية العصلوجي (١٢٨٣٦) نسمة ، ٥١,٣% من الذكور ٤٨,٧% من الإناث وباستبعاد كافة العزب والنجوع التابعة للقرية وكذلك استبعاد كافة المواطنين الذين يقل عمرهم عن (٢٠) عاماً أصبح إطار المعاينة (١٠٠٠) مفردة ، وقد قام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة بواقع (١٠%) من إطار المعاينة وبذلك بلغ حجم العينة (١٠٠) مفردة .
- (٣) عدد (١١) خبير في مجال الإرشاد الاجتماعي والعمل الاجتماعي .

### ج - المجال الزمني :

- يتمثل المجال الزمني في فترة جمع البيانات وقد تم ذلك وفقاً لما يلي:
- استغرق الوقت المخصص لجمع البيانات الميدانية في تطبيق الاستبيان الخاص بأخصائي الإرشاد الاجتماعي بإدارة الإرشاد الاجتماعي بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية الفترة من ١٩٩٨/٩/١ وحتى ١٩٩٨/١٢/٣٠ وقد قام الباحث بنفسه بجمع البيانات من الميدان .
- كما استغرق الوقت المخصص لجمع البيانات الميدانية في تطبيق الاستبيان الخاص بالمواطنين الفترة من ١٩٩٨/١٠/١٦ وحتى ١٩٩٨/١١/٣٠ وقد قام الباحث بنفسه أيضاً بجمع البيانات من الميدان .
- كما استغرق إجراء المقابلات شبه المقننة مع السادة الخبراء الفترة من ١٩٩٨/٩/١ حتى ١٩٩٨/١٠/١٥ .

\* أهم الصعوبات التي واجهت الباحث أثناء الدراسة :

اعترض الباحث أثناء الدراسة بعض الصعوبات حاول الباحث تذليلها والتخفيف من آثارها وأهمها ما يلي :

- ١ - تخوف بعض أخصائيي الإرشاد الاجتماعي من الإجابة على بعض الأسئلة .. الأمر الذي تطلب من الباحث بذل الجهد لإقناعهم بأن الهدف من البحث الحصول على آرائهم فقط للأغراض العلمية .
- ٢ - انتشار أخصائيي الإرشاد في كافة الإدارات الاجتماعية بمحافظة الشرقية والتي تغطي كافة مراكز المحافظة مما تطلب من الباحث كثيراً من الجهد والوقت .
- ٣ - تخوف بعض المسؤولين والخبراء من الإجابة على بعض أسئلة المقابلات شبه المقننة خاصة لكونهم قادة العمل الاجتماعي بالمحافظة وتخوفهم من أن تؤدي تلك الآراء لردود أفعال سلبية من قبل القيادات المركزية للوزارة أو من قبل الجماهير مما تطلب كثيراً من الجهد من قبل الباحث لإقناعهم بأن هذه البيانات والمعلومات لن تستخدم إلا في الأغراض العلمية .
- ٤ - عدم تواجد بعض الخبراء في أماكن عملهم أثناء ذهاب الباحث لإجراء المقابلات مما كان يؤدي إلى فقد الكثير من الوقت .
- ٥ - إرجاء بعض الخبراء المقابلة لوقت آخر لانشغالهم .
- ٦ - محاولة بعض الخبراء الاستفاضة في موضوعات متفرقة بعيدة عن الأسئلة محل اهتمامات البحث مما تطلب من الباحث جهداً لجذبهم لمحاوَر اهتمامات البحث وأسئلته .

## ثانياً : المراحل التنفيذية للعمل الميداني :

### (١) الزيارات التمهيدية لمجتمع البحث :

حيث قام الباحث بعدة زيارات تمهيدية لإدارة الإرشاد الاجتماعي بمحافظة الشرقية وكذلك للإدارة العامة للإرشاد الاجتماعي وكذلك المستفيدين من المواطنين ، وذلك للاستطلاع والتعرف على مجتمع البحث وواكب هذه الزيارات وتلاها إجراء المقابلات البحثية مع العديد من المسؤولين وقد أدت هذه الزيارات إلى :

- أ - ألفة الباحث لمجتمع البحث وتكوين الصلات الوثيقة بالمبحوثين .
- ب - مساعدة الباحث على المزيد من التحديد الدقيق لموضوع البحث .
- ج - إتاحة الفرصة للباحث للاطلاع وتجميع المذكرات والتقارير وخطط الإدارة التي أتاحت له حيث قام بدراستها واستخراج البيانات اللازمة منها للدراسة .
- د - التعرف على الصعوبات الموجودة والمحتملة الأمر الذي ساعد الباحث في وضع خطة مرنة للعمل قابلة للتعديل وفقاً لحجم الصعوبات المتوقعة .

### (٢) تصميم استمارة الاستبار وصياغتها في صورتها النهائية :

بدأ الباحث بتحديد نوع المعلومات والبيانات الواجب الحصول عليها من المبحوثين - أخصائى الإرشاد الاجتماعي بإدارة الإرشاد الاجتماعي بمحافظة الشرقية ، وكذلك المستفيدين من المواطنين - والتي يمكن من خلالها دراسة معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعي بوزارة الشؤون الاجتماعية والتي تتمثل من وجهة نظر هذه الدراسة في :

- أ - التعرف على أنواع البرامج الإرشادية التي تنفذها إدارة الإرشاد الاجتماعي .
- ب - تحديد معوقات تنفيذ تلك البرامج .
- ج - التعرف على أسباب تلك المعوقات .

د - التوصل لمجموعة من المقترحات تساعد فى تطوير برامج الإرشاد الاجتماعى .

وفى سبيل ذلك لجأ الباحث لعدة مصادر للمعلومات فى صورة مراجع علمية وتقارير رسمية ومنشورات ومطبوعات وكذلك لجأ لقيادات إدارة الإرشاد الاجتماعى والمتخصصين فى مناهج البحث والخدمة الاجتماعية .

\*\* هذا وقد تضمنت استمارة الاستبارة الخاصة بأخصائى الإرشاد الاجتماعى بإدارة الإرشاد الاجتماعى بمحافظة الشرقية على خمسة أقسام رئيسية بالإضافة إلى البيانات الأولية الخاصة بموضوع الرسالة وصاحبها والإشراف ورقم الاستمارة وهذه الأقسام هى :

#### القسم الأول :

ويتضمن أسئلة البيانات الأولية كالاسم والنوع والسن والحالة الاجتماعية والحالة التعليمية والتخصص ومدة الخدمة وقد اشتمل هذا القسم على الأسئلة من ١ - ٩ .

#### القسم الثانى :

ويتضمن مجموعة الأسئلة المتعلقة بأنواع البرامج الإرشادية التى تنفذها إدارة الإرشاد الاجتماعى بمحافظة الشرقية وقد اشتمل هذا القسم على الأسئلة من ١٠ - ١٢ .

#### القسم الثالث :

وهو يتضمن مجموعة الأسئلة المتعلقة بمعوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعى وهو يتضمن الأسئلة من ١٣ - ٤٠ .

#### القسم الرابع :

وهو يتضمن مجموعة الأسئلة المتعلقة بالعوامل التى أدت لظهور هذه المعوقات التى تواجه برامج الإرشاد الاجتماعى ويشمل هذا القسم على الأسئلة من ٤١ - ٤٥ .

**القسم الخامس :**

وهو يتضمن السؤال المتعلق بسبل التغلب على المعوقات التي تواجه برامج الإرشاد الاجتماعى ويشمل هذا القسم على السؤال رقم (٤٦).

كما اشتمل الاستبار الخاص بالمواطنين على أغلب الأقسام السابقة الموجودة فى الاستبار الخاص بالمسئولين ولكن الاختلاف هنا فى نوعية الأسئلة التى تحتويها كل استمارة بما يتناسب ونوعية البيانات المراد جمعها من كل منهم .

\*\* وقد اشتمل الاستبار الخاص بالمستفيدين على الأقسام الآتية :

**القسم الأول :**

ويتضمن الأسئلة المتعلقة بالبيانات الأولية وقد اشتمل هذا القسم على الأسئلة من (١ - ٥).

**القسم الثانى :**

ويتضمن مجموعة الأسئلة المتعلقة بأنواع البرامج والأنشطة الإرشادية التى تقدم للمواطنين وقد اشتمل هذا القسم على الأسئلة من (٦ - ٨).

**القسم الثالث :**

ويتضمن الأسئلة المتعلقة بالمعوقات التى تواجه هذه البرامج والأنشطة الإرشادية وقد اشتمل هذا القسم على السؤالين (٩ ، ١٠) .

**القسم الرابع :**

ويتضمن السؤال المتعلق بكيفية التغلب على تلك المعوقات وقد اشتمل هذا القسم على السؤال رقم (١١).

\*\* وقد روعى عند إعداد وتصميم استمارة الاستبار المبادئ الآتية :

(١) أن تكون الأسئلة مرتبطة بموضوع البحث وأهدافه وتساؤلاته بشكل مباشر وقوى .

- (٢) أن تكون الأسئلة واضحة ومحدد ويسهل على المبحوثين فهمها والوقوف على مدلولاتها - هذا مع قيام الباحث أثناء المقابلة بتوجيه الأسئلة بلغة سهلة والرد على أى استفسار .
- (٣) البعد عن الأسئلة التي تثير نوعاً من القلق لدى المبحوث أو الحساسية وتمنع المبحوث من الإدلاء بالبيانات الواقعية .
- (٤) الاعتماد على الأسئلة المغلقة المحددة بمتغيرات معينة لتسهيل الأمر على المبحوث وحصر نطاق تفكيره وفي نفس الوقت سهولة عمليات التفرغ والجدولة فيما بعد .

#### صدق الاستتبار :

ويقصد بصدق استتمارة البحث أن يقيس الاختتبار بالفعل القدرة أو السمة أو الظاهرة التي وضع لقياسها<sup>(١)</sup>.

وقد اعتمد الباحث على الصدق الظاهري Face Validity وذلك بعرض استتمارة الاستتبار على خبراء متخصصين وذلك لمراجعتها وإجراء التعديلات عليها فقد قام الباحث بعرض الاستتمارة على مجموعة من الخبراء والأساتذة للتأكد من حسن صياغة الأسئلة وتسلسلها وارتباطها بالموضوع<sup>(٢)</sup>.

- (١) غريب سيد أحمد : تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي ، مرجع سابق، ص ٣٢٥ .
- (\*) تم عرض الاستتمارين على مجموعة من الأساتذة بالكلية : د. ماهر أبو المعاطي ، د. كرم الجندي ، د. نبيل إبراهيم ، د. مدحت فتوح ، د. عبد الرحمن صوفى، د. حسنى الرباط ، د. محمد الظريف ، د. أحمد عليق ، د. عاطف مكاوى ، د. سعيد عبد العال ، هذا بالإضافة للأستاذ الدكتور صلاح منسى أستاذ الاجتماع ووكيل كلية الآداب ، جامعة الزقازيق ، وكلاً من د. محمد على إبراهيم ، د. يحيى مرسى بكلية الآداب جامعة حلوان ، أ. محمود رسلان مدير إدارة الإرشاد الاجتماعي بمحافظة الشرقية، أ. محمود شريف نائب مدير إدارة الإرشاد الاجتماعي بمحافظة الشرقية .

## ثبات الاستتار :

يعنى ثبات الاستتار ثبات المقاييس التى يمدنا بها الاختتار إذا طبق أكثر من مرة<sup>(١)</sup>.

وقد استخدم الباحث طريقة إعادة الاختتار Test - Retest Method فى قياس ثبات الاستتار وتم تجربة الاستتار على (١٠) من أخصائى الإرشاد الاجتماعى وعلى عدد من المستفدين بلغ عددهم (١٠) وكانت الفترة الفاصلة بين الاختتار الأول والثانى خمسة عشر يوماً لكلا النوعين وكان الغرض من ذلك:

- (١) التعرف على مدى تحقيق أسئلة الاستتار لأهداف البحث .
  - (٢) التعرف على مدى وضوح الأسئلة للمبجوثين.
  - (٣) الوقوف على مدى سلامة ترتيب أسئلة الاستتار .
  - (٤) الوقوف على مدى الحاجة لأسئلة جديدة .
  - (٥) التعرف على مدى الحاجة لحذف بعض الأسئلة التى قد تكون مكررة.
- \*\* وبالإضافة إلى الصدق الظاهرى الذى قام به الباحث فقد قام بإجراء حسابات معامل الثبات عن طريق استخدام معامل القدرة على الاسترجاع Reproducibility وذلك عن طريق المعادلة التالية :
- $$\text{معامل الثبات} = 1 - \frac{\text{مجموع الأخطاء}}{\text{مجموع الاستجابات الكلية}^{(*)}}$$

وباستخدام المعادلة السابقة مع استتار اخصائى الإرشاد وجد أن :  
 - قد بلغ عدد الأخطاء الكلية والذى يمثل الفرق بين التطبيق الأول والثانى (٧٠) وكانت الاستجابات الكلية (٤٥٠) ولذلك كان :

(١) غريب سيد أحمد : تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعى ، مرجع سابق ، ص ص

٣٢٧ - ٣٢٨ .

(\*) مجموع الاستجابات الكلية = عدد الأسئلة × عدد المجيبين .

$$\text{معامل الثبات} = 1 - \frac{70}{450} = 0,844$$

وهذا المعامل صالح للثبات .

$$\text{معامل الصدق الإحصائي} = \sqrt{\text{معامل الثبات}} = \sqrt{0,844} = 0,919$$

وهذا المعامل مرضى للصدق الإحصائي .

وقد تمت نفس الخطوات بالنسبة لاستمارة المواطنين وبلغت عدد الأخطاء الكلية (٢٠) وكانت الاستجابات الكلية (١١٠) ولذلك كان معامل الثبات كما يلي :

$$\text{معامل الصدق الإحصائي} = \sqrt{\text{معامل الثبات}} = \sqrt{0,818} = 0,904$$

وهو معامل مرضى أيضاً للصدق الإحصائي .

وقد أسفرت هذه الطريقة عن إجراء بعض التعديلات فى الاستمارة حيث تم بعد ذلك صياغة الاستمارة فى صورتها النهائية بدقة تمهيداً للنزول بها للميدان .

### (٣) جمع البيانات :

بعد إعداد الاستمارة فى الشكل النهائى لها واعتمادها من الأستاذ الدكتور المشرف قام الباحث بالاتصال بالسيد الأستاذ/ محمود رسلان مدير إدارة الإرشاد الاجتماعى بمحافظة الشرقية وإخطاره فقام سيادته بمنح الباحث تصريحاً بجمع المادة العلمية المتعلقة بالبحث من خلال استمارة الاستبارة وتوصية لأخصائى الإرشاد الاجتماعى على مستوى كافة الإدارات الاجتماعية بالمحافظة بالتعاون مع الباحث .

وقد تم جمع البيانات من الميدان فى الفترة من ١٩٩٨/٩/١ وحتى ١٩٩٨/١٢/٣٠ وقام الباحث بنفسه بتطبيق الاستبارة فى مقابلات فردية مع أخصائى الإرشاد الاجتماعى ، ومع المواطنين .

## (٤) مراجعة البيانات :

على الرغم من قيام الباحث بنفسه باستيفاء بيانات الاستتبار إلا أنه حرص على المراجعة اليومية لما يجمعه من بيانات بالاستثمارات للتأكد من اكتمالها ووضوح الاستجابات والرجوع إلى المبحوث عند الحاجة لذلك .

## (٥) تفريغ البيانات :

تم تفريغ البيانات من الاستثمارات بعد الانتهاء من جمع ومراجعة البيانات وذلك في كشف خاص بالتفريغ أعده الباحث لذلك مكون من أقسام تبدأ بمسلسل الاستثمارات تليها أقسام خاصة بأسئلة الاستثمارة والفئات التي تشمل عليها وكل استثمارة على سطر أفقى وقد تم تفريغ البيانات يدوياً .

## (٦) تبويب البيانات :

بعد الانتهاء من تفريغ البيانات تم تبويبها فى جداول منها البسيط ومنها المزدوج حسب ما استلزمته نوعية البيانات مع إعطاء كل جدول رقم مسلسل وعنوان .

## (٧) تحليل البيانات :

بعد جدولة البيانات تم تحليل محتوى الجداول كميأ ووصفياً لمحاولة الوصول للحقائق ولقد استعان الباحث فى تحقيق ذلك بما يلي :

- ١ - الدراسات النظرية المرتبطة بموضوع البحث وبيانات الجداول .
- ٢ - الخبرات الميدانية للباحث المستمدة من تكرار زيارته لمجتمع البحث وملاحظته لما يدور فيه .

## (٨) تفسير البيانات :

بعد تحليل البيانات قام الباحث بعرض ما توصل إليه من نتائج مستنبطة من تحليل البيانات التي تم جمعها ونود الإشارة إلى أن ما وصل إليه الباحث من نتائج تنطبق على المجال المكانى والبشرى للبحث وعلى إدارات الإرشاد الاجتماعى بمحافظات أخرى والمشابهة لإدارة الإرشاد الاجتماعى بمحافظة الشرقية .

**\*\* مقابلات البحث :**

قام الباحث بإجراء عدد من مقابلات البحث " مقابلات شبه مقننة " مع عدد من الخبراء والمسؤولين فى مجال الإرشاد الاجتماعى والجهات وثيقة الصلة بعمله(\*) وقد استخدم الباحث أسلوب التسجيل اليدوى ولقد دارت الأسئلة حول :

(١) البيانات الأولية الخاصة بهم مثل : الاسم ، المهنة ، تاريخ المقابلة، مكان المقابلة .

- 
- (\*)
- ١ - أ. خليفه السيد : مدير عام الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى .
  - ٢ - أ. محمود رسلان : مدير إدارة الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية .
  - ٣ - أ. محمود شريف : نائب مدير إدارة الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية .
  - ٤ - أ. حسن غيث : مدير إدارة الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية (سابقاً).
  - ٥ - أ. نادر أحمد عزت : نائب مدير إدارة الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية (سابقاً).
  - ٦ - أ. محمد دياب : مدير عام مديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية .
  - ٧ - أ. معروف عبد الله : مدير إدارة التدريب بمديرية الشئون الاجتماعية محافظة الشرقية .
  - ٨ - أ. عفاف قاسم : مدير إدارة التخطيط والبحوث بمديرية الشئون الاجتماعية محافظة الشرقية .
  - ٩ - أ. مصطفى ماهر : مدير إدارة الجمعيات والاتحادات بمديرية الشئون الاجتماعية محافظة الشرقية .
  - ١٠ - أ. مرفت مسلم محمد : رئيس الوحدة الاجتماعية بقرية العصلوجى مركز الزقازيق محافظة الشرقية .
  - ١١ - أ. فايزة أحمد على : رئيس الوحدة الاجتماعية بقرية بردين مركز الزقازيق محافظة الشرقية .

- (٢) أنواع البرامج الإرشادية التي تنفذها إدارة الإرشاد الاجتماعي .
- (٣) المعوقات التي تواجه برامج الإرشاد الاجتماعي .
- (٤) أسباب المعوقات التي تواجه برامج الإرشاد الاجتماعي .
- (٥) سبل التغلب على تلك المعوقات .

## الباب الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة والنتائج المستخلصة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة والمراحل

التنفيذية للعمل الميداني .

الفصل السادس: عرض وتحليل نتائج الدراسة .

الفصل السابع : النتائج العامة للدراسة الميدانية .

## الفصل السادس

### عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً : نتائج الدراسة الخاصة باستمارة أخصائي الإرشاد الاجتماعي .

ثانياً : مجموعة الجداول الارتباطية .

ثالثاً : نتائج الدراسة الخاصة باستمارة المستفيدين .

أولاً  
نتائج الدراسة الخاصة  
باستمارة أخصائى الإرشاد

## جدول رقم (١)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة %
أ - ذكر	٣٤	٨٥
ب - أنثى	٦	١٥
المجموع	٤٠	١٠٠

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن الغالبية العظمى من المبحوثين من الذكور حيث بلغت نسبتهم (٨٥%) وقد يرجع ذلك إلى أن طبيعة عمل اخصائى الإرشاد تتطلب الانتقال المستمر بين الأجهزة والمؤسسات والجهات المختلفة والتي تتواجد في أماكن متفرقة ومتباعدة الأمر الذى يتطلب بذل جهد كبير قد لا يتناسب مع طبيعة الإناث مما يجعلهن لا يقبلن على العمل في هذا المجال ، كما قد يرجع ذلك إلى كثرة المسئوليات الأسرية لدى الإناث من ضرورة التواجد بالمنزل لرعاية الأبناء وتدبير شؤون الأسرة وغير ذلك مما يجعلهن لا يقبلن على العمل خاصة فى المجالات التى تتطلب مزيداً من الجهد وأوقات إضافية كالإرشاد الاجتماعى ، كما قد يرجع ذلك إلى تفضيل الإدارة تعيين الذكور عن الإناث للأسباب سالفة الذكر الأمر الذى قد يفسر زيادة نسبة الذكور عن نسبة الإناث .

## جدول رقم (٢)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب السن

النسبة %	التكرار	فئات السن
-	-	أ - ٢٠ -
٢٥	١٠	ب - ٣٠ -
٧٠	٢٨	ج - ٤٠ -
٥	٢	د - ٥٠ فأكثر
١٠٠	٤٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن غالبية أخصائيي الإرشاد الاجتماعي يتركزون في الفئة العمرية ( من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة) ويقدر بنحو (٧٠%) من جملة المبحوثين ، في حين أن الفئة العمرية (من ٢٠ - أقل من ٣٠ سنة) خالية تماماً من أخصائيي الإرشاد ، والفئة العمرية (من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة) بها نسبة منخفضة (٢٥%) من المبحوثين وبسؤال المسؤولين بالإدارة تبين أن السبب في ذلك يرجع إلى محاولة الإدارة جذب العناصر الأكثر خبرة في مجال العمل الاجتماعي والتي قد تكون أكثر وعياً بالخدمات التي تقدمها مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية وأكثر إدراكاً لواقع المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها المجتمع وأكثر مهارة في التعامل مع الجمهور وبالتالي قد تكون أكثر قدرة على إنجاز المهام الإرشادية وهذه المبررات وإن كانت منطقية ومقبولة إلا أن تمثيل الشباب بهذه النسبة المنخفضة يحرم الإدارة من الاستفادة من النشاط والحيوية والحماس للعمل وغيرها من الصفات التي يتميز بها الشباب والتي هي صفات طبيعة نشاط الإرشاد الاجتماعي في حاجة شديدة أيضاً إليها .

## جدول رقم (٣)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
١٥	٦	أ - أعزب
٨٠	٣٢	ب - متزوج
٥	٢	ج - مطلق
-	-	د - أرمل
١٠٠	٤٠	المجموع

يتضح من بيانات هذا الجدول أن الغالبية العظمى من المبحوثين من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (٨٠٪) من جملة المبحوثين وقد يرجع ذلك إلى أن غالبية المبحوثين في مراحل عمرية متقدمة (\*).

ولكن على الرغم من أن سن كافة المبحوثين لا يقل عن ثلاثين عاماً كما اتضح من الجدول السابق نجد أن نسبة (١٥٪) من المبحوثين أعزب وقد يرجع ذلك إلى الظروف الاقتصادية التي تواجه الشباب خاصة انخفاض الأجور في القطاع الحكومي والتي يقابلها ارتفاع في أسعار السلع وارتفاع تكاليف الزواج مما يؤدي لتأخير سن الزواج .

(\*) انظر جدول رقم (٢).

## جدول رقم (٤)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب الحالة التعليمية

النسبة %	التكرار	الحالة التعليمية
١٠	٤	أ - شهادة فوق متوسطة
٧٥	٣٠	ب - بكالوريوس أو ما يعادله
١٥	٦	ج - أعلى من مرحلة البكالوريوس
١٠٠	٤٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن غالبية المبحوثين (٧٥٪) حاصلين على بكالوريوس أو ما يعادله مثل بكالوريوس الخدمة الاجتماعية وليسانس الآداب والحقوق ، بل وأن هناك (١٥٪) من جملة المبحوثين أعلى من مرحلة البكالوريوس حيث حصل بعضهم على دبلومات والبعض الآخر على درجة الماجستير ، في حين انخفضت نسبة حملة الشهادات فوق المتوسطة حيث تمثل (١٠٪) فقط من جملة المبحوثين .

وهذا يدل على ارتفاع المستوى التعليمي للمبحوثين الأمر الذي قد يكون له تأثير إيجابي على عمل أخصائي الإرشاد فارتفاع المستوى التعليمي قد يساعد في جعله أكثر تفهما لواقع وظروف ومشكلات مجتمعه وأكثر إدراكاً لواقع العمل والخدمات الاجتماعية - خاصة إذا كان متخصصاً في المجال الاجتماعي - كما قد يكون أكثر مهارة في التعامل مع المواطنين وأكثر قدرة على توصيل المعلومة إليهم وإقناعهم بها ، كما قد يساعد ذلك في جعل ما يقوم به من نشاط يتم بأسلوب علمي منظم ومخطط .

## جدول رقم (٥)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب التخصص

النسبة %	التكرار	التخصص
٦٢,٥	٢٥	أ - خدمة اجتماعية
٢٠	٨	ب - اجتماع
٥	٢	ج - تجارة
٧,٥	٣	د - آداب
٥	٢	هـ - حقوق
١٠٠	٤٠	المجموع

يتضح من بيانات هذا الجدول أن الغالبية العظمى من المبحوثين تخصص خدمة اجتماعية حيث بلغت نسبتهم (٦٢,٥%) من جملة المبحوثين تلتها نسبة (٢٠%) تخصص اجتماع ، في حين أن نسبة تصل في مجموعها (١٧,٥%) تخصصات أخرى [ تجارة - آداب (أقسام أخرى غير الاجتماع) - حقوق] وقد تكون هذه النسبة على الرغم من أنها محدودة غير مطلوبة حيث أن طبيعة الإعداد النظري والميداني لطلاب الخدمة الاجتماعية والاجتماع بما يشمله ذلك من تزويدهم بالمعارف العلمية عن الخدمات الاجتماعية والمشكلات الاجتماعية وسبل الاتصال والتأثير في العملاء والمهارات الميدانية في التعامل مع العملاء قد تجعلهم أكثر كفاءة في القيام بالمهام الإرشادية من أي تخصص آخر .

## جدول رقم (٦)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب مدة العمل فى الوظيفة الحالية

النسبة %	التكرار	مدة العمل فى الوظيفة الحالية
-	-	أ - أقل من سنة
-	-	ب - ١ -
٢٥	١٠	ج - ٣ -
٧٥	٣٠	د - ٦ - ٩
١٠٠	٤٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن نسبة (٧٥%) من المبحوثين تتراوح مدة خدمتهم بإدارة الإرشاد الاجتماعى ما بين (٦ - ٩ سنوات) وهذا قد يشير إلى أن معظم أخصائى الإرشاد ذو خبرة فى العمل الإرشادى حيث أنهم ملتحقين بالإدارة منذ فترة مبكرة لعملها ، وهذا الاستقرار فى العمل وهذه الخبرة قد تجعل أخصائى الإرشاد أكثر تفهماً لعمله وأكثر قدرة على أدائه بالكفاءة المطلوبة .

إلا أنه من الملاحظ من الجدول أنه منذ حوالى ثلاث سنوات لم يلتحق للعمل بالإدارة أى عنصر جديد كأخصائى إرشاد اجتماعى رغم توسع نشاط الإدارة المستمر الأمر الذى قد يخلق نوعاً من عدم التوازن بين عدد أخصائى الإرشاد بالإدارة وحجم المهام الملقاة على عاتقهم مما قد يقلل من قدرتهم على إنجاز هذه المهام بالشكل المطلوب .

## جدول رقم (٧)

يوضح التوزيع النسبي لآراء المبحوثين حول أنواع البرامج والأنشطة التي تنفذها إدارة الإرشاد

النسبة %	التكرار	أنواع البرامج والأنشطة التي تنفذها إدارة الإرشاد
١٠	٤	أ - برامج وأنشطة خاصة بتوعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية .
١٥	٦	ب - برامج وأنشطة خاصة بتوعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية المؤثرة على المجتمع
٧٥	٣٠	ج - كل ما سبق
١٠٠	٤٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن غالبية المبحوثين (٧٥٪) يرون أن النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية تنفذ وقد يرجع ذلك إلى أن هذين النوعين يمثلان الهدفين الرئيسيين للإدارة وبالتالي فإن عدم تنفيذ نوع بأكمله يعنى التغاضي عن نصف أهداف الإدارة مما يجعل معظم أخصائيي الإرشاد حريصين على تنفيذ النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية .

كما يتضح من هذا الجدول أن (١٥٪) من المبحوثين يرون أن النوع الثانى من البرامج والأنشطة الإرشادية فقط هو الذى ينفذ، (١٠٪) من المبحوثين يرون أن النوع الأول من البرامج والأنشطة الإرشادية فقط هو الذى ينفذ أى أن هناك نسبة تصل إلى (٢٥٪) من المبحوثين لا تنفذ إلا نوعاً واحداً من البرامج والأنشطة الإرشادية فى حين أن النوع الآخر بأكمله لا ينفذ وهذا قد يعكس مدى ما تقابله تلك الأنشطة والبرامج من معوقات تواجه تنفيذها ، وقد يرجع ارتفاع نسبة المنفذين للبرامج والأنشطة الخاصة بتوعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية عن البرامج والأنشطة الخاصة بتوعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية إلى تركيز الإدارة على المدخل الوقائى واهتمامها بالتوعية بتلك المشكلات لتحجيمها ومنع انتشارها وتحقيق مشاركة شعبية فى مواجهة ما ظهر بالفعل منها مما يخفف من الأعباء التى تتحملها الدولة فى مواجهتها سواء بالجهد أو المال .

جدول رقم (٨)  
يوضح البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ من النوع الأول  
(برامج وأنشطة للتوعية بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية)

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ من النوع الأول
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٤	٨٦,٢٧	٦,٣٩	٨٨	-	١٤	٢٠	أ) الإلمام بأنشطة الأجهزة الاجتماعية المختلفة .
٨	٧٤,٥١	٥,٥٢	٧٦	٢	٢٢	١٠	ب) القيام بدور العلاقات العامة لمديرية الشؤون الاجتماعية
١	١٠٠	٧,٤٠	١٠٢	-	-	٣٤	ج) عمل الإرشادات اللازمة بالأجهزة الاجتماعية المختلفة .
٦	٧٨,٤٣	٥,٨١	٨٠	-	٢٢	١٢	د) توفير النشرات الإرشادية عن خدمات المؤسسات الاجتماعية المختلفة للجمهور
١٠	٥٢,٩٤	٣,٩٢	٥٤	٢٠	٨	٦	هـ) إصدار كتاب دورى عن نشاط مديرية الشؤون الاجتماعية
٨	٧٤,٥١	٥,٥٢	٧٦	٤	١٨	١٢	و) التعاون مع الأجهزة المعنية فى إبراز جوانب النشاط الاجتماعى .
٨	٧٤,٥١	٥,٥٢	٧٦	٤	١٨	١٢	ز) التعاون مع أجهزة الاعلام فى إبراز خدمات مديرية الشؤون الاجتماعية.
٢	٩٢,١٦	٦,٨٢	٩٤	-	٨	٢٦	ح) متابعة نشاط الوحدات الاجتماعية فى التوعية بالخدمات الاجتماعية .
٤	٨٦,٢٧	٦,٣٩	٨٨	-	١٤	٢٠	ط) التعاون مع الوحدات الاجتماعية النموذجية فى تقديم الخبرة للجهات المعنية الأخرى .
٦	٧٨,٤٣	٥,٨١	٨٠	٦	١٠	١٨	ي) الاشتراك فى البرامج التدريبية التى تقيمها المديرية للأخصائيين الاجتماعيين .

## تابع جدول رقم (٨)

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ من النوع الأول
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٦	٧٨,٤٣	٥,٨١	٨٠	٦	١٠	١٨	ك) تشجيع الجهود التطوعية في مجال العمل الاجتماعي .
٦	٧٨,٤٣	٥,٨١	٨٠	٤	١٤	١٦	ل) التوعية بأهمية مشروع الأسر المنتجة .
٧	٧٦,٤٧	٥,٦٦	٧٨	٢	٢٠	١٢	م) الاشتراك في تطوير المؤسسات الاجتماعية .
٣	٩٠,٢٠	٦,٦٨	٩٢	-	١٠	٢٤	ن) المشاركة في الندوات التي تعقدتها المديرية للتوعية بالخدمات الاجتماعية.
٦	٧٨,٤٣	٥,٨١	٨٠	٤	١٤	١٦	س) المشاركة في عقد المؤتمرات التي تقيمها الأجهزة الاجتماعية .
٩	٧٠,٥٩	٥,٢٢	٧٢	١٠	١٠	١٤	ع) المشاركة في إقامة المعارض التي تقيمها المديرية .
٥	٨٠,٣٩	٥,٩١	٨٢	٢	١٦	١٦	ف) تعاون الإدارة في التدريب العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية .
-	-	١٠٠	١٣٧٨	٦٤	٢٢٨	٢٨٦	المجموع

يتضح من تحليل بيانات الجدول السابق أنه في إطار النوع الأول من البرامج والأنشطة الإرشادية - الخاص بتوعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية - احتل المرتبة الأولى في التنفيذ بنسبة (٧,٤٠٪) من جملة التكرارات المرجحة عمل الإرشادات اللازمة بالأجهزة الاجتماعية المختلفة وتمثل هذه الإرشادات غالباً في شكل لوحات توضح طبيعة الخدمة والفئات المستفيدة منها وشروط الحصول عليها .. الخ . وقد يرجع تقدم هذا النشاط لسهولة وانخفاض تكلفته وما يحتاجه من جهد كما أن الإدارة في

بعض الأحيان تقوم بإمداد الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة بالخامات والبيانات اللازمة ويقوم بإعداد تلك اللوحات بنفسه ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (١٠٠).

وجاء فى المرتبة الثانية بنسبة (٦,٨٢٪) من جملة التكرارات المرجحة متابعة الإدارة لنشاط الوحدات الاجتماعية فى مجال التوعية بالخدمات الاجتماعية بالوسائل العديدة كالنشرات والندوات وغيرها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٢,١٦).

وجاء فى المرتبة الثالثة المشاركة فى الندوات التى تعقدتها المديرية وذلك بالمشاركة فى تنظيم هذه الندوات والإعداد لها كوسيلة لتدعيم العمل الاجتماعى وإبراز جوانبه وأيضاً التركيز على استغلال هذه المشاركة فى القيام بالتوعية بالخدمات الاجتماعية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٠,٢٠) .

وجاء فى المرتبة الرابعة قيام أخصائى الإرشاد بالإلمام بالمعلومات الكافية عن نشاط الأجهزة الاجتماعية المختلفة حتى يتسنى له القيام بالتوعية بالخدمات الاجتماعية عن وعى كامل بها ، وأيضاً التعاون مع الوحدات الاجتماعية النموذجية وذلك لتقديم الخبرة للوحدات والمؤسسات الاجتماعية الأخرى وتوصيل أى خبرة جديدة للوزارة للاستفادة منها وذلك بتعميمها أو إجراء ما يلزم من تعديل عليها وتعميمها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٦,٢٧).

وجاء فى المرتبة الخامسة تعاون الإدارة فى التدريب العملى لطلاب الخدمة الاجتماعية وذلك بقيام الإدارة بتوزيع هؤلاء الطلاب على مؤسسات مديرية الشئون الاجتماعية وتزويدهم بالمعارف والمهارات والإرشادات اللازمة المتعلقة بالعمل الاجتماعى بالمديرية ومؤسساتها المختلفة<sup>(١)</sup>، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٠,٣٩).

(١) مديرية الشئون الاجتماعية بالشرقية ، إدارة الإرشاد الاجتماعى ، خطة العمل بالإدارة فى الفترة من (١٩٩٠/٧/١ - ١٩٩١/٦/٣٠)، مرجع سابق ، ص٣.

وجاء فى المرتبة السادسة خمسة أنشطة هى : توفير النشرات لإرشادية عن خدمات المؤسسات الاجتماعية المختلفة للجمهور حيث تقدم لمعلومة بشكل مبسط وسريع للجمهور ، الاشتراك فى البرامج التدريبية التى قيمها المديرية للأخصائيين الاجتماعيين واستغلال هذه المشاركة فى توطيد علاقة التعاون بين الأخصائيين الاجتماعيين والإدارة فى مجال التوعية بالخدمات الاجتماعية وتوضيح أهمية وسبل هذه التوعية للأخصائيين الاجتماعيين ، تشجيع الجهود التطوعية فى مجال العمل الاجتماعى وذلك لتدعيم دور المشاركة الشعبية فى توفير الخدمات الاجتماعية بجانب الجهود الحكومية ، التوعية بالمشروعات الاجتماعية الرائدة كمشروع الأسر المنتجة بحيث يدرك المواطنون قيمة هذه المشروعات وعاندها عليهم وسبل الاشتراك فيها مما يحقق الفائدة المرجوة منها ، المشاركة فى تنظيم المؤتمرات التى تقيمها مديرية الشؤون الاجتماعية ومحاولة إبراز ما تقدمه المديرية خلال هذا المؤتمر من خدمات متعلقة بموضوع المؤتمر وسبل الحصول على هذه الخدمات ومستحقها وأهمية قيام الأخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات الاجتماعية المعنية بالتوعية بها .

وجاء فى المرتبة السابعة الاشتراك فى تطوير المؤسسات الاجتماعية وذلك بعدة سبل كالمشاركة فى وضع خطط هذه المؤسسات ومتابعة تنفيذها وتقييمها ، تنظيم اللقاءات الإرشادية الدورية للعملاء بتلك المؤسسات ، عمل المسابقات التشجيعية بين العاملين بتلك المؤسسات .

جدول رقم (٩)  
يوضح ما ينفذ من برامج وأنشطة إرشادية مرتبطة بالنوع الثانى  
من البرامج والأنشطة (برامج وأنشطة للتوعية بالمشكلات الاجتماعية)

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			البرامج والأنشطة الإرشادية التى تنفذ من النوع الثانى
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٨٣,٣٣	١٢,٢٦	٩٠	-	١٨	١٨	أ) إعداد نشرات إرشادية عن المشكلات الاجتماعية
١	٨٨,٨٩	١٣,٠٨	٩٦	-	١٢	٢٤	ب) عقد الندوات الاجتماعية عن المشكلات الاجتماعية
٢	٨٧,٠٤	١٢,٨١	٩٤	٤	٦	٢٦	ج) التوعية المباشرة مع عملاء المؤسسات الاجتماعية
٤	٨١,٤٨	١١,٩٩	٨٨	-	٢٠	١٦	د) تعاون الإدارة مع الجهات الأخرى المعنية بالتوعية
٥	٧٥,٩٣	١١,١٧	٨٢	٤	١٨	١٤	هـ) التعاون مع المؤسسات المعنية بالنشء والشباب فى جهود وقاية الشباب من الانحراف
٨	٦٦,٦٧	٩,٨١	٧٢	١٢	١٢	١٢	و) التعاون مع إدارة البحوث بالمديرية فى إعداد البحوث التى تعالج مشاكل اجتماعية
٩	٥٧,٤١	٨,٤٥	٦٢	١٦	١٤	٦	ز) التنسيق بين الجهات البحثية المختلفة التى تهتم بالمشكلات الاجتماعية
٦	٧٠,٣٧	١٠,٣٥	٧٦	٨	١٦	١٢	ح) تنظيم مؤتمرات عن المشكلات الاجتماعية تضم الأجهزة المتخصصة
٧	٦٨,٥٢	١٠,٠٨	٧٤	٨	١٨	١٠	ط) التنسيق بين الجهات التنفيذية المحلية لتوحيد الاتجاه فى علاج المشكلات الاجتماعية
-	-	١٠٠	٧٣٤	٥٢	١٣٤	١٣٨	المجموع

يتضح من تحليل بيانات الجدول أن ما ينفذ من برامج وأنشطة مرتبطة بالنوع الثانى من البرامج والأنشطة الإرشادية - الخاصة بالتوعية بالمشكلات الاجتماعية - جاءت وفق الترتيب التالى: فى المرتبة الأولى بنسبة (١٣,٠٨%) من جملة التكرارات المرجحة عقد الندوات عن المشكلات الاجتماعية وذلك للتوعية بأبعاد هذه المشكلات وأسبابها وسبل علاجها ولاشك أن هذه الندوات تعتبر من أهم وسائل الإرشاد الجماعى لما يتيح من فرصة للتداول بين المرسل للرسالة والمستقبل لها وتبادل وجهات النظر ومناقشتها مما يزيد من احتمالية الاقناع والتأثير فى المستقبل للرسالة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٨,٨٩).

وجاء فى المرتبة الثانية بنسبة (١٢,٨١%) من جملة التكرارات المرجحة التوعية المباشرة مع عملاء المؤسسات الاجتماعية كمؤسسات الأحداث وغيرها وذلك من خلال عقد الندوات وإجراء المناقشات الهادفة مع هؤلاء العملاء لمحاولة التأثير الإيجابى فى اتجاهاتهم وسلوكهم ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٧,٠٤).

وجاء فى المرتبة الثالثة إعداد الإدارة للنشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية لتوزيعها على الأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات وعلى المواطنين - وقد لاحظ الباحث من خلال الواقع الميدانى أن التركيز يكون فى توزيعها على الأخصائيين الاجتماعيين بالوحدات والمؤسسات الاجتماعية - وقد يرجع ذلك لانخفاض الموارد المادية المتاحة للإدارة للقيام بهذا النشاط ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٣,٣٣).

وجاء فى المرتبة الرابعة والخامسة تعاون الإدارة مع الجهات الأخرى المعنية بالتوعية ، التعاون مع المؤسسات المعنية بالنشء والشباب فى جهود وقاية الشباب من الانحراف وقد يتمثل هذا التعاون بين الإدارة وتلك الجهات فى عقد ندوات مشتركة ، كما قد يتمثل فى إمداد هذه الجهات بالنشرات الإرشادية اللازمة ، كما قد يتمثل فى عقد دورات تدريبية للعاملين بها فى مجال التوعية والإرشاد .

وقد جاء النشاط البحثى فى نهاية القائمة حيث جاء التعاون بين إدارة الإرشاد وإدارة البحوث بالمديرية فى إعداد البحوث التى تعالج مشاكل

اجتماعية فى المرتبة الثامنة ، والتنسيق بين الجهات البحثية المختلفة التى تهتم بالمشكلات الاجتماعية فى المرتبة التاسعة ، وقد يرجع ذلك لحاجة هذه الأنشطة لمزيد من الجهد والوقت والتكلفة مما يقلل من إقبال الكثير من أخصائى الإرشاد عليها ، كما قد يرجع ذلك لعدم توافر المهارات البحثية لدى أخصائى الإرشاد .

\* ويلاحظ من الجدول أن الأنشطة والبرامج التى تنفذها الإدارة بمفردها قد تقدمت على البرامج والأنشطة التى تنفذها بالتعاون مع جهات أخرى مما قد يعبر عن ضعف العلاقات وانخفاض درجة التعاون بين الإدارة وبعض الجهات الأخرى وثيقة الصلة بعملها .

### جدول رقم (١٠)

يوضح معوقات توافر قاعدة بيانات كافية لدى الإدارة

عن النشاط الاجتماعى بالمديرية

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			موقات توافر قاعدة بيانات كافية لدى الإدارة عن النشاط الاجتماعى بالمديرية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٢	٨٩,٤٧	٢٦,٨٥	١٠٢	٦	-	٣٢	عدم وجود وحدة للمعلومات لإدارة بالصورة المناسبة .
١	٩٢,٩٨	٢٧,٨٩	١٠٦	٤	-	٣٤	( عدم توافر الحاسب الآلى بالإدارة )
٣	٧٥,٤٤	٢٢,٦٣	٨٦	٨	١٢	١٨	( عدم توافر العنصر البشرى وهل اللازم لتلك المهمة
٣	٧٥,٤٤	٢٢,٦٣	٨٦	٦	١٦	١٦	عدم تعاون الإدارات الاجتماعية أخرى مع إدارة الإرشاد فى توفير معلومات اللازمة
-	-	١٠٠	٣٨٠	٢٤	٢٨	١٠٠	مجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوقات التى تواجه هذا النشاط جاءت وفق الترتيب التالى فى المرتبة الأولى بنسبة (٢٨,٨٩٪) من

مجموع التكرارات المرجحة عدم وجود الحاسب الآلى بالإدارة على الرغم من أهمية توافره فى شتى فروع الإدارة حيث أن هذا من شأنه مساعدة أخصائى الإرشاد على الاحتفاظ بأكبر كم من المعلومات عن النشاط الاجتماعى فى المديرية فى سهولة ويسر واسترجاع ما يحتاج إليه فى أسرع وقت ممكن ولكن قد يرجع القصور فى توافر الحاسب الآلى - كما وضح المبحوثون - للقصور فى ميزانية الإدارة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٢,٩٨).

فى حين جاء فى المرتبة الثانية بنسبة (٢٦,٨٥%) من جملة التكرارات المرجحة عدم وجود وحدة للمعلومات بالإدارة بالصورة المناسبة حيث لا توجد وحدة متخصصة للمعلومات بالإدارة مزودة بالأجهزة اللازمة والعنصر البشرى المؤهل على الرغم من أهمية هذه الوحدة فى إمداد أخصائى الإرشاد بما يحتاجه من بيانات ومعلومات للقيام بجهوده الإرشادية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٩,٤٧).

وجاء فى المرتبة الثالثة عدم توافر العنصر البشرى المؤهل اللازم لتلك المهمة ، وقد يرجع ذلك لعدم إلحاق أخصائى الإرشاد بدورات كمبيوتر لتعلم كيفية استخدام الحاسب الآلى ، وكذلك عدم تعاون الإدارات الاجتماعية الأخرى مع إدارة الإرشاد فى توفير المعلومات اللازمة عن النشاط الاجتماعى وقد يرجع ذلك لعدم تفهم بعض هذه الإدارات لدور إدارة الإرشاد الاجتماعى مما لا يشعرها بأهمية تلك المعلومات للإدارة .

## جدول رقم (١١)

يوضح المعوقات التي تواجه الإدارة عند قيامها بنشاط العلاقات العامة بالمديرية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			المعوقات التي تواجه الإدارة عند قيامها بنشاط العلاقات العامة بالمديرية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٥	٦٣,٣٣	١٣,٤٧	٧٦	١٦	١٢	١٢	أ) عدم توافر البيانات الكافية عن النشاط الاجتماعي بالمديرية لدى إدارة الإرشاد
٤	٨١,٦٧	١٧,٣٨	٩٨	٦	١٠	٢٤	ب) عدم توافر العدد الكافي من أخصائيي الإرشاد
١	٩٣,٣٣	١٩,٨٦	١١٢	-	٨	٣٢	ج) عدم توافر الموارد المادية اللازمة
٢	٩١,٦٧	١٩,٥٠	١١٠	-	١٠	٣٠	د) عدم وعى الأجهزة المختلفة بهذا الدور لإدارة الإرشاد
٦	٥٦,٦٧	١٢,٠٦	٦٨	١٦	٢٠	٤	هـ) عدم وعى أجهزة مديرية الشؤون الاجتماعية بهذا الدور لإدارة الإرشاد
٣	٨٣,٣٣	١٧,٧٣	١٠٠	٤	١٢	٢٤	و) عدم وعى العملاء بهذا الدور لإدارة الإرشاد
-	-	١٠٠	٥٦٤	٤٢	٧٢	١٢٦	المجموع

يتضح من هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (١٩,٨٦٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم توافر الموارد المادية اللازمة والذي قد يرجع لعدم توفير وزارة الشؤون الاجتماعية للاعتمادات المالية الكافية للإدارة أو عدم إمدادها بالخامات اللازمة بصورة كافية ، كما قد يرجع ذلك إلى عدم دعم الإدارة مالياً من قبل الجهات الحكومية والأهلية المعنية بالمحافظة كأجهزة الحكم المحلي والجمعيات الأهلية ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٣,٣٣) .

وجاء فى المرتبتين التاليتين عدم وعى الأجهزة المختلفة بهذا الدور لإدارة الإرشاد وكذلك عدم وعى العملاء بهذا الدور لإدارة الإرشاد مما يتطلب من إدارة الإرشاد أن تبذل المزيد من الجهد فى إطار توعية تلك الأجهزة والعملاء بهذا الدور حتى يمكن استفادتهم به .

وجاء فى المرتبة الرابعة عدم توافر العدد الكافى من أخصائى الإرشاد - وهذا ما يتفق مع ما ذكره الباحث سابقا من أن هناك توسعا فى نشاط الإدارة لا يقابله زيادة مماثلة فى عدد أخصائى الإرشاد<sup>(\*)</sup> ، الأمر الذى قد يحمل أخصائى الإرشاد المزيد من الأعباء والمسئوليات التى قد تفوق طاقته مما لا يجعله يتقن الكثير منها .

وجاء فى المرتبة الخامسة عدم توافر البيانات الكافية عن النشاط الاجتماعى بالمديرية لدى إدارة الإرشاد وقد يرجع ذلك لعدم توافر وحدة بيانات متخصصة مزودة بالأجهزة والعنصر البشرى المؤهل فى إدارة الإرشاد ، كما قد يرجع لعدم تعاون الإدارات الاجتماعية الأخرى مع إدارة الإرشاد فى توفير المعلومات اللازمة .

---

(\*) انظر جدول رقم (٦).

جدول رقم (١٢)  
يوضح معوقات عمل الإرشادات اللازمة للمؤسسات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات عمل الإرشادات اللازمة للمؤسسات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٩٦,٦٧	٣١,٠٢	١١٦	-	٤	٣٦	(أ) نقص الإمكانيات المادية اللازمة (ب) عدم توافر المعلومات الكافية عن أنشطة هذه المؤسسات لدى إدارة الإرشاد
٤	٦٨,٣٣	٢١,٩٢	٨٢	٦	٢٦	٨	(ج) عدم تعاون تلك المؤسسات مع الإدارة
٣	٧٠	٢٢,٤٦	٨٤	١٠	١٦	١٤	(د) أمية نسبة كبيرة من المواطنين
٢	٧٦,٦٧	٢٤,٦٠	٩٢	٨	١٢	٢٠	
-	-	١٠٠	٣٧٤	٢٤	٥٨	٧٨	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٣١,٠٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو نقص الإمكانيات المادية اللازمة - وقد سبق توضيح أسباب هذا القصور المادي في الجدول السابق - ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٦,٦٧).

وفي المرتبة الثانية أمية نسبة كبيرة من المواطنين الأمر الذي لا يجعل لهذه الإرشادات قيمة لهم .

وجاءت في المرتبة الثالثة عدم تعاون تلك المؤسسات الاجتماعية مع الإدارة وقد يتمثل ذلك في صورة عدم مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في تلك الجهات في إعداد تلك الإرشادات ، عدم اهتمام البعض منهم بالمحافظة على هذه الإرشادات .

وجاءت في المرتبة الأخيرة عدم توافر المعلومات الكافية عن أنشطة هذه المؤسسات لدى إدارة الإرشاد الاجتماعي .

## جدول رقم (١٣)

## يوضح معوقات توفير النشرات الإرشادية عن الأجهزة الاجتماعية للجمهور

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات توفير النشرات الإرشادية عن الأجهزة الاجتماعية للجمهور
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٩٦,٣٠	٢٦,٩٤	١٠٤	-	٤	٣٢	(أ) نقص الموارد المادية اللازمة (ب) عدم وعى المواطنين بأهمية تلك النشرات
٢	٩٢,٥٩	٢٥,٩١	١٠٠	-	٨	٢٨	(ج) أمية الكثير من المواطنين
٤	٧٩,٦٣	٢٢,٢٨	٨٦	٤	١٤	١٨	(د) عبث الكثير من المواطنين بهذه الوسائل الإرشادية
٣	٨٨,٨٩	٢٤,٨٧	٩٦	٢	٨	٢٦	
-	-	١٠٠	٣٨٦	٦	٣٤	١٠٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٢٦,٩٤٪) من جملة التكرارات المرجحة هو أن هناك نقصاً في الموارد المادية اللازمة لهذا النشاط مثل أجهزة التصوير ، الأوراق .. الخ وقد سبق توضيح أسباب القصور المادة للإدارة (\*)، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٦,٣٠).

وفي المرتبتين التاليتين عدم وعى المواطنين بأهمية تلك النشرات بنسبة (٢٥,٩١٪) من جملة التكرارات المرجحة ، وعبثهم بهذه النشرات بنسبة (٢٤,٨٧٪) من جملة التكرارات المرجحة ، وقد يرجع ذلك لانخفاض المستوى الثقافي ومستوى الوعي لدى نسبة كبيرة من المواطنين ، كما قد يرجع ذلك إلى أن عملية توزيع تلك النشرات لا يقترن بها قيام الإدارة بتوعية المواطنين بأهميتها وضرورة المحافظة عليها وتداولها بين المواطنين ، ويترتب على تصرفهم هذا عدم استفادتهم من هذه النشرات .

(\*) انظر جدول رقم (١١).

وجاءت فى المرتبة الرابعة أمية الكثير من المواطنين الأمر الذى يقلل من استفادتهم بها حيث لن يستفيد بها إلا من يقوم منهم بإعطائها لغيره لقراءتها له على الرغم من أن هذه الفئة تكون فى الغالب من أكثر الفئات احتياجاً للخدمات الاجتماعية وبالتالي للتعرف على طبيعة وشروط الحصول عليها مما يتطلب استخدام وسائل إرشادية أخرى تناسب هذه الفئة .

### جدول رقم (١٤)

#### يوضح معوقات إصدار كتاب دورى عن نشاط المديرية

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات إصدار كتاب دورى عن نشاط المديرية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٨٨,٣٣	٣٠,١٢	١٠٦	٢	١٠	٢٨	(أ) عدم توافر الإمكانيات المالية (ب) عدم تعاون باقى أجهزة المديرية مع إدارة الإرشاد
٣	٦٣,٣٣	٢١,٥٩	٧٦	٨	٢٨	٤	(ج) عدم اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالاستفادة به
٤	٦١,٦٧	٢١,٠٢	٧٤	١٢	٢٢	٦	(د) عدم وعى المواطنين بأهميته
٢	٨٠	٢٧,٢٧	٩٦	٦	١٢	٢٢	
—	—	١٠٠	٣٥٢	٢٨	٧٢	٦٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذى جاء فى المرتبة الأولى بنسبة (٣٠,١٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم توافر الإمكانيات المالية اللازمة لإعداد هذا الكتاب — وقد سبق توضيح أسباب القصور المالى للإدارة<sup>(\*)</sup> ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٨,٣٣).

وفى المرتبة الثانية عدم وعى المواطنين بأهميته وبالتالي يقلل ذلك من احتمالية حرصهم على اقتنائه والاستفادة به مما يتطلب توفيره بصورة

(\*) انظر جدول رقم (١١).

رمزية أو مجانية للجمهور ، كما يتطلب الأمر توعية الأفراد بأهميته حتى يقبل عليه الجمهور ويستفيد منه ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٠).

وفى المرتبة الثالثة عدم تعاون باقى أجهزة المديرية مع إدارة الإرشاد وقد يكون شكل التعاون المطلوب هو قيام هذه الأجهزة بتوفير المعلومات الحديثة عن نشاطها ، كما قد يتضمن ذلك أيضاً تعاون بعض هذه الجهات مع إدارة الإرشاد من الناحية المادية فى إعداده ، وقد يتطلب الأمر من إدارة الإرشاد توعية تلك الجهات بأهمية هذا الكتاب وفوائده بما يحفزها على التعاون فى إعداده .

وفى المرتبة الأخيرة عدم اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالاستفادة به وقد يرجع ذلك لعدم وعيهم بأهميته لعدم اقتران توزيع الإدارة له بالتوعية المناسبة له وبقيته ، كما قد يرجع ذلك لعدم احتوائه على معلومات كافية ووفيرة عن نشاط المديرية واقتصاره على معلومات سطحية متوافرة لدى الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين .

## جدول رقم (١٥)

يوضح معوقات التعاون مع الأجهزة المعنية في إبراز

## جوانب النشاط الاجتماعي

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التعاون مع الأجهزة المعنية في إبراز جوانب النشاط الاجتماعي
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٩١,٦٧	٢٢,٠٩	١١٠	-	١٠	٣٠	(أ) نقص قنوات الاتصال (ب) عدم تعاون هذه الأجهزة مع الإدارة
٤	٧٣,٣٣	١٧,٦٧	٨٨	٢	٢٨	١٠	(ج) نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالنشاط الاجتماعي من قبل بعض هذه الأجهزة
٣	٨١,٦٧	١٩,٦٨	٩٨	-	٢٢	١٨	(د) نقص الإمكانيات اللازمة لذلك في هذه الأجهزة
٢	٨٦,٦٧	٢٠,٨٨	١٠٤	-	١٦	٢٤	(هـ) نقص الإمكانيات اللازمة لذلك في إدارة الإرشاد
٣	٨١,٦٧	١٩,٦٨	٩٨	٢	١٨	٢٠	
-	-	١٠٠	٤٩٨	٤	٩٤	١٠٢	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أنه بالنسبة لمعوقات تعاون الإدارة مع الأجهزة الاجتماعية المعنية المختلفة في إبراز جوانب النشاط الاجتماعي لتفهم الجمهور لها ، جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٢٢,٠٩٪) من جملة التكرارات المرجحة أن هناك نقصاً في قنوات الاتصال مع هذه الجهات ، وبالتالي لا توجد خطة مشتركة محددة للتوعية بالنشاط الاجتماعي وإظهار جوانبه للجمهور وقد يرجع ذلك لعدم مبادرة إدارة الإرشاد في الإعلان عن نفسها وعن المساهمات التي يمكن أن تقدمها لدى كافة هذه الجهات وتوطيد علاقات التعاون معها ، كما قد يرجع ذلك ، لمحاولة هذه الجهات الانفراد بجهودها وعدم التعاون مع جهة أخرى ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩١,٦٧).

وجاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٢٠,٨٨٪) من جملة التكرارات المرجحة أن هذا التعاون بأشكاله المختلفة سواء من خلال (اللقاءات – النشرات – التوعية من خلال وسائل الإعلام ... الخ) يتطلب إمكانيات مختلفة بشرية ومادية قد لا تتوافر في أغلب هذه الأجهزة مما يقلل من إقبالها على هذا التعاون ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٦,٦٧).

وفي المرتبة الثالثة نقص الإمكانيات اللازمة لذلك في إدارة الإرشاد الاجتماعي ، وأيضاً نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالنشاط الاجتماعي من قبل بعض هذه الأجهزة والذي قد يرجع لاهتمامها بالنشاط دون الوعي بأهمية هذه التوعية في تدعيم هذا النشاط وإبرازه للجماهير ووصول الخدمة لمستحقيها .

وفي المرتبة الأخيرة جاء عدم تعاون هذه الأجهزة مع إدارة الإرشاد الاجتماعي في هذا الشأن والذي قد يرجع لنقص الإمكانيات التي قد يتطلبها هذا التعاون في هذه الأجهزة كما قد يرجع لعدم وعي بعض هذه الأجهزة بأهمية هذه التوعية في وصول الخدمة لمستحقيها .

### جدول رقم (١٦)

#### يوضح معوقات التعاون مع أجهزة الإعلام في إبراز خدمات المديرية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التعاون مع أجهزة الإعلام في إبراز خدمات المديرية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٢	٨٦,٦٧	٢٥,٤٩	١٠٤	٢	١٢	٢٦	(أ) عدم تعاون أجهزة الإعلام في هذا الشأن
١	٩٣,٣٣	٢٧,٤٥	١١٢	-	٨	٣٢	(ب) حاجة هذا النشاط لإمكانيات مالية غير متوافرة
٤	٧٨,٣٣	٢٣,٠٤	٩٤	٤	١٨	١٨	(ج) عدم اهتمام المواطنين بما تقدمه أجهزة الإعلام من برامج في هذا الموضوع
٣	٨١,٦٧	٢٤,٠٢	٩٨	٤	١٤	٢٢	(د) عدم تفهم المواطنين لبعض ما تقدمه أجهزة الإعلام في هذا الموضوع
-	-	١٠٠	٤٠٨	١٠	٥٢	٩٨	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن معوقات تعاون إدارة الإرشاد الاجتماعي مع أجهزة الإعلام المختلفة في إبراز خدمات مديرية الشؤون الاجتماعية وكل ما يقع في نطاقها من مؤسسات وما تشرف عليه من جمعيات . جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٢٧,٤٥٪) من جملة التكرارات المرجحة حاجة هذا النشاط لإمكانيات مالية غير متوافرة وقد يرجع ذلك إلى أن التوعية بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات من خلال وسائل الإعلام لا تتم إلا نظير مقابل مادي مرتفع تتقاضاه هذه الأجهزة الإعلامية في حين أن هناك قصوراً في ميزانية الإدارة مما يحد من هذا النشاط على الرغم من أهميته ، فقد أصبحت وسائل الاتصال الجماهيري من كتب وصحف وإذاعة وتلفزيون وغيرها بما تقدمه من كلمة مطبوعة أو صوت أو صورة أدوات يستعين بها الإنسان في الدعاية لفكرة وإقامة نظمه والتصدى لأفكار ونظم الآخرين<sup>(١)</sup>، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٣,٣٣).

وجاءت في المرتبة الثانية بنسبة (٢٥,٤٩٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم تعاون أجهزة الإعلام في هذا الشأن وقد يرجع ذلك كما سبق لعدم نظرتها لهذا التعاون كخدمة عامة يستفيد بها المواطنون خاصة الفئات الأكثر احتياجاً وبالتالي تقبل توفير الدعاية الإعلامية عن هذه الخدمات من خلالها بدون مقابل أو بمقابل رمزي وقد يلقي ذلك بمسئولي على إدارة الإرشاد في توصيل هذا المفهوم لهذه الأجهزة كما قد يتطلب الأمر تدخل أجهزة الحكم المحلي سواء بالدعم المادي أو بتوجيه الإعلام المحلي الحكومي لقبول هذا التعاون بدون مقابل مادي أو بمقابل رمزي ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٦,٦٧) .

وفي المرتبتين التاليتين عدم تفهم المواطنين لبعض ما تقدمه أجهزة الإعلام في هذا الموضوع ، ثم عدم اهتمامهم بما تقدمه أجهزة الإعلام من برامج في هذا الشأن ، وقد يرجع ذلك إلى أن هذه المعلومات التي تقدم من

(١) إسماعيل على سعد : الاتصال والرأى العام (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية،

خلال وسائل الإعلام لا تقدم بلغة بسيطة يسهل على أغلب المواطنين تفهمها، كما قد يرجع ذلك لارتفاع نسبة الأمية وانخفاض المستوى الثقافي بين المواطنين .

### جدول رقم (١٧)

#### يوضح معوقات متابعة نشاط الوحدات الاجتماعية في التوعية بالخدمات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات متابعة نشاط الوحدات الاجتماعية في التوعية بالخدمات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٥٥,٥٦	٢٢,٥٦	٦٠	٢٢	٤	١٠	(أ) عدم قيام أخصائي الإرشاد بزيارات دورية لتلك الوحدات (ب) عدم مراعاة ذلك عند وضع التقرير السرى عن الأخصائي الاجتماعي بالوحدة بعد زيارة أخصائي الإرشاد لها
٢	٦٢,٩٦	٢٥,٥٦	٦٨	٨	٢٤	٤	(ج) عدم توافر المعلومات الكافية لدى الأخصائيين الاجتماعيين عن خدمات وزارة الشؤون الاجتماعية المختلفة
٣	٥٥,٥٦	٢٢,٥٦	٦٠	١٤	٢٠	٢	(د) وجود قصور في إمداد الأخصائيين الاجتماعيين بالنشرات عن خدمات الوزارة المختلفة
١	٧٢,٢٢	٢٩,٣٢	٧٨	١٢	٦	١٨	
-	-	١٠٠	٢٦٦	٥٦	٥٤	٣٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢٩,٣٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو أن هناك قصوراً في إمداد الأخصائيين الاجتماعيين بالنشرات عن خدمات الوزارة المختلفة والتي تساعدهم في التوعية وقد يجعل ذلك معلوماتهم عن هذه الخدمات

والجديد فى هذا المجال ليس بالصورة الكافية فيؤثر ذلك سلباً على نشاطهم فى التوعية بهذه الخدمات ، وهذا القصور قد يرجع لمعاناة الإدارة من قصور الإمكانيات المادية اللازمة ، كما قد يرجع ذلك لمعاناة الإدارة من عدم توافر المعلومات الكافية والمتجددة عن النشاط الاجتماعى بالمديرية والذى قد يرجع لعدم توافر وحدة معلومات متخصصة بالإدارة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٢,٢٢) .

وفى المرتبة الثانية عدم مراعاة مدى ما يبذل من جهود توعية من خلال الأخصائى الاجتماعى بالوحدة عند وضع التقرير السرى عن الاخصائى الاجتماعى بالوحدة بعد زيارة أخصائى الإرشاد لها وقد يرجع ذلك لتغليب أخصائى الإرشاد للجانب الإنسانى - من وجهة نظره - وعدم رغبته فى الإضرار بالأخصائى الاجتماعى خاصة من الناحية المادية على حساب الموضوعية فى التقييم ، كما قد يرجع ذلك إلى وجود علاقة شخصية بينه وبين بعض هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين فيؤثر ذلك على موضوعية تقريره .

وفى المرتبة الأخيرة عدم قيام أخصائى الإرشاد بزيارات دورية لتلك الوحدات ، وقد يرجع ذلك لتعدد الأنشطة والمهام المسئول عنها أخصائى الإرشاد ، كما قد يرجع ذلك لعدم وجود مقابل مادى مناسب لهذه الزيارات مما يجعل أخصائى الإرشاد لا يقبلون على الانتظام فيها ، كما قد يرجع ذلك لتعدد الوحدات بكل إدارة اجتماعية وتباعدها مع قلة عدد أخصائى الإرشاد الاجتماعى بالإدارة حيث لا يوجد بكل إدارة أكثر من اثنين من أخصائى الإرشاد ، عدم توافر المعلومات الكافية لدى الأخصائيين الاجتماعيين عن خدمات وزارة الشؤون الاجتماعية المختلفة .

## جدول رقم (١٨)

يوضح معوقات التعاون مع الوحدات الاجتماعية النموذجية  
في تقديم الخبرة للجهات المعنية الأخرى

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التعاون مع الوحدات الاجتماعية النموذجية فى تقديم الخبرة للجهات المعنية الأخرى
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٦٢,٩٦	١٩,٨٨	٦٨	١٠	٢٠	٦	(أ) عدم تعاون المسؤولين فى تلك الوحدات الاجتماعية
١	٩٤,٤٤	٢٩,٨٢	١٠٢	-	٦	٣٠	(ب) عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة
٢	٧٩,٦٣	٢٥,١٥	٨٦	٤	١٤	١٨	(ج) عدم اهتمام المؤسسات الاجتماعية الأخرى بما يقدم لها من تجارب ناجحة
٢	٧٩,٦٣	٢٥,١٥	٨٦	٢	١٨	١٦	(د) عدم اهتمام المسؤولين بالوزارة بما يرسل إليهم من تجارب ناجحة نفذتها تلك الوحدات
-	-	١٠٠	٣٤٢	١٦	٥٨	٧٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذى احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢٩,٨٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة لهذا النشاط سواء للاتصال بالوحدات أو المؤسسات الاجتماعية الأخرى أو مساعدتها فى تنفيذ الخبرات الجديدة ، وقد سبق توضيح سبب هذا القصور المادى فى الجدول رقم (١١)، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٤,٤٤).

وجاء فى المرتبة الثانية بنسبة (٢٥,١٥٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم اهتمام المؤسسات الاجتماعية الأخرى بما يقدم لها من تجارب ناجحة وقد يرجع ذلك لإرسال هذه الخبرات فى صورة مكاتبات فينقصها جانب التوضيح المباشر ، كما قد يرجع ذلك لعدم توافر الإمكانيات المادية فى

تلك المؤسسات التي تمكنها من تنفيذ هذه الخبرات ، كما قد يرجع ذلك لعدم تناسب بعض هذه الخبرات مع مؤسسات أخرى في واقع وظروف مجتمعية مختلفة ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٧٩,٦٣).

وجاءت في نفس المرتبة عدم اهتمام المسؤولين بالوزارة بما يرسل إليهم من تجارب ناجحة نفذتها تلك الوحدات وذلك بعدم تعميمها على الجهات المعنية الأخرى وتوفير متطلبات تنفيذها أو دراسة هذه الخبرات ومحاولة تطويرها .

وفي المرتبة الأخيرة أن هناك عدم تعاون من المسؤولين في تلك الوحدات النموذجية وقد يعنى تأخر هذا المعوق أن نسبة مرتفعة من هذه الوحدات النموذجية تقدم تلك الخبرات وتبدي استعدادها للتعاون في محاولة استفادة الوحدات والمؤسسات الاجتماعية الأخرى منها .

### جدول رقم (١٩)

#### يوضح معوقات المشاركة في تنفيذ البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين التي تنظمها المديرية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات المشاركة في تنفيذ البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين التي تنظمها المديرية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٦٥	١٩,٦٠	٧٨	٦	٣٠	٤	(أ) عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائيي الإرشاد عن خدمات الوزارة
٢	٧٠	٢١,١٠	٨٤	٨	٢٠	١٢	(ب) عدم تقبل إدارة التدريب لهذا التعاون من قبل إدارة الإرشاد
١	٧٨,٣٣	٢٣,٦٢	٩٤	٤	١٨	١٨	(ج) قلة هذه البرامج التدريبية
٥	٥٨,٣٣	١٧,٥٩	٧٠	٢٠	١٠	١٠	(د) عدم انتظام الأخصائيين الاجتماعيين في حضورها
٤	٦٠	١٨,٠٩	٧٢	١٠	٢٨	٢	(هـ) عدم استفادة الأخصائيين الاجتماعيين من هذه البرامج
—	—	١٠٠	٣٩٨	٤٨	١٠٦	٤٦	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٢٣,٦٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو قلة هذه البرامج التدريبية على الرغم من أهمية هذه البرامج ، فهي وسيلة لدفع مستوى كفاءة وإنتاجية الموظف وإكسابه خبرات جديدة في العمل أو توجيهه لأنشطة جديدة، وفي تفهم الموظف للسياسات الإدارية ، وحقيقة أهدافها بما يتيح التعاون في تحقيقها<sup>(١)</sup>.

وبالتالى فإن قلة هذه البرامج والتي تنظمها إدارة التدريب يقلل من أهميتها وفعاليتها وبالتالي لا تحقق مشاركة إدارة الإرشاد الاجتماعى فيها المستهدف منها فى إمداد الأخصائيين الاجتماعيين بشكل مستمر بكل ما هو جديد فى مجال العمل الاجتماعى مع التركيز على أهمية توعية المواطنين بالخدمات الاجتماعية المتاحة وسبل الاستفادة منها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٨,٣٣).

وجاء فى المرتبة الثانية بنسبة (٢١,١٠٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم تقبل إدارة التدريب لهذا التعاون من قبل إدارة الإرشاد وقد يرجع ذلك لعدم وعى إدارة التدريب بأهمية هذه المشاركة من قبل إدارة الإرشاد كما قد يرجع ذلك أيضاً إلى رغبة إدارة التدريب التفرد بهذا النشاط، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٠).

وجاءت فى المرتبة الثالثة عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائى الإرشاد عن خدمات الوزارة والذي قد يرجع لعدم توافر وحدة متخصصة وفعالة للمعلومات بالإدارة تمد أخصائى الإرشاد بهذه المعلومات، وتمده باستمرار بكل ما هو جديد فيها ، وعدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائى الإرشاد عن هذه الخدمات يقلل من قيمة مشاركته فى هذه البرامج التدريبية حيث أنه لن يضيف كثيراً لمعلومات الأخصائيين الاجتماعيين فى هذا الشأن .

(١) ساميه محمد فهمي : الإدارة في المؤسسات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار

وفى المرتبة الرابعة عدم استفادة الأخصائيين الاجتماعيين من هذه البرامج وقد يرجع ذلك لسطحية المعلومات التي تقدم فى هذه البرامج ، كما قد يرجع ذلك لندرة هذه البرامج وعدم إعدادها بشكل دورى .

### جدول رقم (٢٠)

#### يوضح معوقات تشجيع الجهود التطوعية فى مجال النشاط الاجتماعى

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات تشجيع الجهود التطوعية فى مجال النشاط الاجتماعى
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٧٨,٣٣	١٩,٦٦	٩٤	٨	١٠	٢٢	(أ) نقص الإمكانيات البشرية من أخصائى الإرشاد
١	٩٦,٦٧	٢٤,٢٧	١١٦	-	٤	٣٦	(ب) نقص الموارد المادية اللازمة لعقد الندوات مع المواطنين
٤	٧٥	١٨,٨٣	٩٠	٤	٢٢	١٤	(ج) عدم تعاون المؤسسات الأهلية مع إدارة الإرشاد
٥	٦٦,٦٧	١٦,٧٤	٨٠	٦	٢٨	٦	(د) عدم تعاون الجهات الحكومية المعنية
٢	٨١,٦٧	٢٠,٥٠	٩٨	٤	١٤	٢٢	(هـ) عدم اهتمام المواطنين بحضور الندوات الخاصة بهذا الموضوع
-	-	١٠٠	٤٧٨	٢٢	٧٨	١٠٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذى جاء فى المرتبة الأولى بنسبة (٢٤,٢٧٪) من جملة التكرارات المرجحة هو نقص الموارد المادية اللازمة لعقد الندوات مع المواطنين والتي قد تتمثل فى القاعات المناسبة والمزودة بوسائل توضيحية وسماعات الصوت ... الخ مما يؤثر سلباً على هذه الندوات كما وكيفا ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٦,٦٧).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (٢٠,٥٠٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم اهتمام المواطنين بحضور الندوات الخاصة بهذا الموضوع وقد يرجع ذلك لعدم القيام بالدعاية الكافية لهذه الندوات الأمر الذى من شأنه توعية المواطنين بأهمية المشاركة فيها ، كما قد يرجع ذلك إلى أن هذه الندوات لا يتاح فيها للمواطن فرص التحوار وتبادل وجهات النظر بالصورة المطلوبة، كما قد يرجع ذلك لعدم مراعاة المحاضرين فى بعض تلك الندوات لبساطة الأسلوب فى تقديم المعلومة بحيث يفهمها كافة المواطنين ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨١,٦٧).

وفى المرتبة الثالثة نقص الإمكانيات البشرية من أخصائى الإرشاد فلا يوجد فى كل مركز سوى اثنان من أخصائى الإرشاد الأمر الذى قد يجعل من الصعوبة تغطيتهم بالزيارات المنتظمة للجمعيات للقيام بهذه التوعية على مستوى كافة الجمعيات الأهلية بالمركز وما يتبعه من قرى .

وفى المرتبتين التاليتين عدم تعاون المؤسسات الأهلية مع إدارة الإرشاد ، ثم عدم تعاون الجهات الحكومية المعنية (كإدارة الجمعيات والاتحادات) وذلك على الرغم من أهمية تعاون هذه الجهات سواء لدعم هذا النشاط أو لمتابعة ما يمكن أن ينتج عنه من اتساع نطاق المتطوعين فى مجال النشاط الاجتماعى وذلك بتوجيه ودعم نشاط المتطوعين .

## جدول رقم (٢١)

يوضح معوقات التوعية بأهمية مشروع الأسر المنتجة وغيره  
من المشروعات الرائدة

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التوعية بأهمية مشروع الأسر المنتجة وغيره من المشروعات الرائدة
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٢	٨٣,٣٣	١٨,٣٨	١٠٠	٢	١٦	٢٢	أ) ندرة الموارد المادية اللازمة لجهود التوعية
٣	٧٣,٣٣	١٦,١٨	٨٨	٦	٢٠	١٤	ب) نقص الإمكانيات البشرية من أخصائيي الإرشاد
٥	٦١,٦٧	١٣,٦٠	٧٤	١٢	٢٢	٦	ج) عدم تعاون المؤسسات الاجتماعية مع الإدارة
٢	٨٣,٣٣	١٨,٣٨	١٠٠	٦	٨	٢٦	د) الاعتماد على النشرات في التوعية مع عدم إجابة بعض المواطنين للقراءة
٤	٦٥	١٤,٣٤	٧٨	١٠	٢٢	٨	هـ) عدم اهتمام الأسر بهذه المشروعات
١	٨٦,٦٧	١٩,١٢	١٠٤	٤	٨	٢٨	و) عدم اهتمام المواطنين بحضور ندوات التوعية
—	—	١٠٠	٥٤٤	٤٠	٩٦	١٠٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (١٩,١٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم اهتمام المواطنين بحضور ندوات التوعية وذلك قد يرجع لعدم القيام بتوفير الدعاية الكافية عن الندوة وموضوعها وأهميتها للجمهور الأمر الذي من شأنه زيادة إقبال المواطنين على حضور هذه الندوات ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٦,٦٧).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٨,٣٨٪) من جملة التكرارات المرجحة نقص الموارد المادية اللازمة لجهود التوعية وقد سبق توضيح أسباب هذا النقص فى الموارد المادية فى الجدول السابق ، وأيضاً الاعتماد على النشرات فى التوعية مع عدم إجابة بعض المواطنين للقراءة فقد ترى الإدارة أن أيسر الطرق للتوعية لهذه المشروعات هى النشرات إلا أن أمية نسبة كبيرة من المواطنين لا يجعل لهذه الوسيلة القيمة المرجوة منها وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٣,٣٣) .

وفى المرتبة الثالثة جاء نقص الإمكانيات البشرية من أخصائى الإرشاد والذى قد ينتج عنه عدم قيام أخصائى الإرشاد بالتوعية بتلك المشروعات بصورة كافية .

وفى المرتبة الرابعة عدم اهتمام الأسر بهذه المشروعات والذى قد يرجع لتعدد إجراءات الاشتراك فى هذه المشروعات والمرور بالعديد من الإجراءات الروتينية .

## جدول رقم (٢٢)

يوضح المعوقات التي تتعلق بالمشاركة في تطوير المؤسسات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			المعوقات التي تتعلق بالمشاركة في تطوير المؤسسات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٨٧,٠٤	١٨,٢٢	٩٤	٢	١٠	٢٤	أ) عدم الاشتراك في وضع خطط هذه المؤسسات
٢	٨١,٤٨	١٧,٠٥	٨٨	٢	١٦	١٨	ب) عدم الاشتراك في متابعة سير العمل بها
٣	٧٩,٦٣	١٦,٦٧	٨٦	-	٢٢	١٤	ج) عدم الاشتراك في تدريب العاملين بتلك المؤسسات
٤	٧٧,٧٨	١٦,٢٨	٨٤	٤	١٦	١٦	د) ندرة عمل المسابقات بين العاملين في تلك المؤسسات
٥	٧٢,٢٢	١٥,١١	٧٨	٤	٢٢	١٠	هـ) عدم التوعية بالمسابقات التي تقوم الإدارة بعملها
٣	٧٩,٦٣	١٦,٦٧	٨٦	٢	١٨	١٦	و) عدم الانتظام في عقد اللقاءات الدورية الإرشادية للعملاء في تلك المؤسسات
-	-	١٠٠	٥١٦	١٤	١٠٤	٩٨	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن معوقات هذا النشاط جاءت وفق الترتيب التالي :

في المرتبة الأولى بنسبة (١٨,٢٢٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم الاشتراك في وضع خطط هذه المؤسسات وقد يرجع ذلك إلى نقص عدد أخصائيي الإرشاد الأمر الذي يجعل مشاركتهم في ذلك باستمرار مع ما يشرف عليه من عدد كبير من مؤسسات اجتماعية عملية شاقة ، كما قد يرجع ذلك إلى عدم تفهم هذه المؤسسات لدور إدارة الإرشاد وبالتالي عدم تعاونها مع الإدارة ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٧,٠٤).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٧,٠٥) من جملة التكرارات المرجحة أن أخصائى الإرشاد لا يشتركون فى متابعة سير العمل بتلك المؤسسات وفقاً للخطط الموضوعة ، وقد يرجع ذلك أيضاً للأسباب سالفة الذكر فى المعوق الأول ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨١,٤٨).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٦,٦٧٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم الاشتراك فى تدريب العاملين بتلك المؤسسات ، عدم الانتظام فى عقد اللقاءات الدورية الإرشادية للعملاء فى تلك المؤسسات ، وقد أوضح المبحوثون أن هذين المعوقين يرجعان لقلّة عدد أخصائى الإرشاد والذى يقابله تعدد هذه المؤسسات وهذا النشاط يعتبر واحداً من أنشطة عديدة ملقاة على عاتق أخصائى الإرشاد ، كما أن هذه الأنشطة تحتاج للمزيد من الجهد والوقت الإضافى والتنقلات المستمرة والتي لا يتقاضى عليها أخصائى الإرشاد مقابلاً مادياً مما يجعل العديد من أخصائى الإرشاد لا يواظبون على هذه الأنشطة ، عدم توافر الأماكن المناسبة فى بعض هذه المؤسسات لعقد تلك اللقاءات ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٩,٦٣).

وفى المرتبتين التاليتين ندرة عمل المسابقات بين العاملين فى تلك المؤسسات وقد يرجع ذلك لمعاناة الإدارة من نقص الإمكانيات المالية ، وعدم التوعية بالمسابقات التى تقوم إدارة الإرشاد بعملها على الرغم من أهمية هذه المسابقات فى تحفيز العاملين فى المؤسسات الاجتماعية على العمل والعطاء .

## جدول رقم (٢٣)

يوضح معوقات المشاركة في الندوات الاجتماعية  
التي تعقدها المديرية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات المشاركة في الندوات الاجتماعية التي تعقدها المديرية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٤	٦٠	١٦,٢٩	٧٢	١٦	١٦	٨	أ) عدم توافر الوقت لدى أخصائي الإرشاد للمشاركة
٢	٨٠	٢١,٧٢	٩٦	٢	٢٠	١٨	ب) ندرة هذه الندوات
١	٨٣,٣٣	٢٢,٦٢	١٠٠	٦	٨	٢٦	ج) محاولة الجهة المنظمة للانفراد بمحتوى الندوة
٣	٦٥	١٧,٦٥	٧٨	٨	٢٦	٦	د) عدم اهتمام الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بحضور هذه الندوات
٢	٨٠	٢١,٧٢	٩٦	٤	١٦	٢٠	هـ) عدم اهتمام المواطنين بحضور هذه الندوات
—	—	١٠٠	٤٤٢	٣٦	٨٦	٧٨	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العامل الذي احتل المرتبة الأولى في الإعاقة بنسبة (٢٢,٦٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو محاولة الجهة المنظمة للانفراد بمحتوى الندوة وقد يرجع ذلك لاتجاه هذه الجهات نحو الظهور على أنها الجهة المنظمة بمفردها للندوة ، كما قد يرجع ذلك أيضاً لعدم وعى هذه الجهات بأهمية مشاركة إدارة الإرشاد الاجتماعي في تنظيم وفي محتوى الندوة وهذا يتطلب مزيداً من الإعلان من قبل إدارة الإرشاد عن نفسها لدى هذه الجهات ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٣,٣٣).

وفي المرتبة الثانية بنسبة (٢١,٧٢٪) من جملة التكرارات المرجحة ندرة هذه الندوات الأمر الذي يقلل من قيمتها ، عدم اهتمام المواطنين

بحضور هذه الندوات وقد يرجع ذلك لعدم الدعاية الكافية عن هذه الندوات وقد يؤكد ذلك عدم وجود مشاركة فعالة من قبل إدارة الإرشاد ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٠).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٧,٦٥%) من جملة التكرارات المرجحة عدم اهتمام الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بحضور هذه الندوات حيث يحرص الكثير من الأخصائيين على حضورها - كما تبين للباحث - للاستفادة باعتبار أن الجهة المنظمة فى الغالب المديرية أو الإدارة وأيضاً من جهة أخرى لوجود مقابل مادي على حضور هذه الندوات وأحياناً توقع عقوبات مادية عند عدم حضور الأخصائى تلك الندوات ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٦٥).

### جدول رقم (٢٤)

يوضح معوقات المشاركة فى عقد المؤتمرات التى تنظمها

### الأجهزة الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات المشاركة فى عقد المؤتمرات التى تنظمها الأجهزة الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٢	٧٦,٦٧	٢٥,٧٠	٩٢	٢	٢٤	١٤	أ) نقص خبرة بعض أخصائى الإرشاد الاجتماعى فى المشاركة فى تنظيم تلك المؤتمرات
١	٧٨,٣٣	٢٦,٢٦	٩٤	٢	٢٢	١٦	ب) ندرة هذه المؤتمرات
١	٧٨,٣٣	٢٦,٢٦	٩٤	٢	٢٢	١٦	ج) عدم وعى القائمين على تلك المؤتمرات بأهمية مشاركة إدارة الإرشاد
٣	٦٥	٢١,٧٨	٧٨	١٠	٢٢	٨	د) عدم اهتمام الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بحضور هذه المؤتمرات
-	-	١٠٠	٣٥٨	١٦	٩٠	٥٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذى جاء فى المرتبة الأولى بنسبة (٢٦,٢٦٪) من جملة التكرارات المرجحة هو ندرة هذه المؤتمرات وقد يرجع ذلك إلى أن تنظيم مثل هذه المؤتمرات مكلف مادياً مع وجود قصور فى ميزانية المديرية والإدارات فى الاعتمادات المالية اللازمة لذلك ، كما قد يرجع إلى أن هذه المؤتمرات تحتاج لجهود كبيرة فى الإعداد والتنظيم ، وأيضاً عدم وعى القائمين على تلك المؤتمرات بأهمية مشاركة إدارة الإرشاد والذى قد يرجع إلى عدم تفهمهم لدورها مما يلقى عليها المسؤولية فى توجيه المزيد من الجهد للإعلان عن نفسها وسط تلك الجهات وما يمكن أن تقدمه فى الإعلان عن المؤتمر أو الإعداد والتنظيم أو المحتوى، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٨,٣٣).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (٢٥,٧٠٪) من جملة التكرارات المرجحة نقص خبرة بعض أخصائى الإرشاد الاجتماعى فى المشاركة فى تنظيم هذه المؤتمرات وقد يرجع ذلك لقصور فى البرامج التدريبية التى تعد لهم مرور الذى يؤثر سلبياً على خبراتهم فى هذا الجانب ، كما قد يرجع ذلك لعدم مرور بعض أخصائى الإرشاد المنقولين من جهة اجتماعية للعمل بإدارة الإرشاد بهذه الخبرة أثناء عملهم بهذه الجهة قبل التحاقهم بإدارة الإرشاد الاجتماعى، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٦,٦٧).

وفى المرتبة الأخيرة بنسبة (٢١,٧٨٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم اهتمام الكثير من الأخصائين الاجتماعيين بحضور هذه المؤتمرات ويلاحظ تأخر هذا المعوق نظراً لمواظبة أغلب الأخصائين الاجتماعيين على حضور هذه المؤتمرات لنفس الأسباب سالفه الذكر فى مواظبتهم على حضور الندوات التى تعقدها المديرية فى الجدول السابق ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٦٥).

جدول رقم (٢٥)  
يوضح معوقات الاشتراك في إقامة المعارض التي تنفذها المديرية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات الاشتراك في إقامة المعارض التي تنفذها المديرية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٩١,٦٧	٢٩,٨٩	١١٠	-	١٠	٣٠	(أ) نقص الموارد اللازمة لتوفير الوسائل الإرشادية
٢	٧٣,٣٣	٢٣,٩١	٨٨	٢	٢٨	١٠	(ب) عدم اهتمام المديرية بتعاون إدارة الإرشاد معها
٣	٧١,٦٧	٢٣,٣٧	٨٦	٢	٣٠	٨	(ج) عدم إخطار المديرية لإدارة الإرشاد عن بعض هذه المعارض
٤	٧٠	٢٢,٨٣	٨٤	٦	٢٤	١٠	(د) عدم وجود تنسيق بين المديرية وإدارة الإرشاد
-	-	١٠٠	٣٦٨	١٠	٩٢	٥٨	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى بنسب (٢٩,٨٩٪) من جملة التكرارات المرجحة هو نقص الموارد اللازمة لتوفير وسائل إرشادية كالنشرات والملصقات وغيرها على الرغم من أهميتها في الدعاية للمعرض وقد يرجع ذلك لنقص الاعتمادات المالية المتاحة للإدارة ، كما قد يرجع ذلك لعدم مساهم الجهة المنظمة للمعرض مادياً بصورة كافية في توفير هذه الوسائل ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩١,٦٧).

وفي المرتبتين التاليتين عدم اهتمام المديرية بتعاون إدارة الإرشاد معها، ثم عدم إخطار المديرية لإدارة الإرشاد عن بعض هذه المعارض وقد ترجع هذه العوامل لعدم تفهم المديرية لأهمية مشاركة إدارة الإرشاد وما يمكن أن تقدمه للمعرض وهذا يؤكد ما ذكر سابقاً من ضرورة إعلان إدارة الإرشاد عن نفسها وما يمكن أن تقدمه بصورة كافية للجهات المعنية .

وفي المرتبة الأخيرة عدم وجود تنسيق بين المديرية وإدارة الإرشاد الاجتماعي .

## جدول رقم (٢٦)

## يوضح معوقات تعاون الإدارة في التدريب العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات تعاون الإدارة في التدريب العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٦١,٦٧	٢٢,٧٠	٧٤	١٢	٢٢	٦	أ) عدم تعاون الجهات العلمية للخدمة الاجتماعية مع الإدارة
١	٨٠	٢٩,٤٥	٩٦	٤	١٦	٢٠	ب) لا تعتبر مديرية الشؤون الاجتماعية إدارة الإرشاد الباب الرئيسي لدخولها
٤	٥٥	٢٠,٢٤	٦٦	١٦	٢٢	٢	ج) عدم اهتمام أخصائي الإرشاد بهذا النشاط
٢	٧٥	٢٧,٦١	٩٠	٤	٢٢	١٤	د) قلة العناصر البشرية من أخصائيي الإرشاد
—	—	١٠٠	٣٢٦	٣٦	٨٢	٤٢	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢٩,٤٥٪) من جملة التكرارات المرجحة هو أن مديرية الشؤون الاجتماعية لا تعتبر إدارة الإرشاد الاجتماعي الباب الرئيسي لدخولها من قبل أي عميل مما لا يتيح الفرصة للإدارة لاستقبال طلاب الخدمة الاجتماعية وإمدادهم بالمعلومات والمهارات عن العمل الاجتماعي، وتوزيعهم على المؤسسات الاجتماعية، بالإضافة لتدريب عدد منهم في إدارة الإرشاد، حيث أنه قد تبين للباحث من الواقع الميداني أن إدارة التدريب هي التي تقوم غالباً بنشاط توزيع الطلاب على المؤسسات الاجتماعية وقد يكون السبب وراء هذا المعوق هو عدم تفهم المديرية وإدارة التدريب لمسئوليات الإدارة، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٠).

وفي المرتبة الثانية بنسبة (٢٧,٦١٪) من جملة التكرارات المرجحة قلة العناصر البشرية من أخصائيي الإرشاد فكما سبق ليس بكل مركز سوى

اثنين من أخصائى الإرشاد فقط مع احتياج مثل هذا النشاط إلى وقت قد لا يتوافر لأخصائى الإرشاد فى ظل المهام الأخرى العديدة الملقاة على عاتقه ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٥).

وفى المرتبة الثالثة عدم تعاون الجهات العلمية للخدمة الاجتماعية مع الإدارة والذى قد يرجع لعدم وعى بعض هذه الجهات بدور هذه الإدارة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٦١,٦٧).

وفى المرتبة الأخيرة عدم اهتمام أخصائى الإرشاد بهذا النشاط مما قد يعبر عن شعور أغلب أخصائى الإرشاد بأهمية هذا النشاط واستعدادهم للقيام به إذا أسندت اليهم هذه المهمة بشكل كامل خاصة وأنها أحد المهام الرئيسية لإدارة الإرشاد وأنها قد تكون أكثر إدارات المديرية قدرة على القيام به .

### جدول رقم (٢٧)

#### يوضح معوقات إعداد النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات إعداد النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	١٠٠	٣٢,٠٨	١٢٠	-	-	٤٠	(أ) نقص الموارد المالية اللازمة (ب) عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائى الإرشاد عن المشكلات الاجتماعية
٣	٦٦,٦٧	٢١,٣٩	٨٠	٦	٢٨	٦	(ج) عدم اهتمام بعض الأخصائين الاجتماعيين فى المؤسسات الاجتماعية بالاسترشاد بتلك النشرات فى جهود التوعية
٤	٦١,٦٧	١٩,٧٩	٧٤	١٠	٢٦	٤	(د) أمية نسبة كبيرة من المواطنين
٢	٨٣,٣٣	٢٦,٧٤	١٠٠	٦	٨	٢٦	
-	-	١٠٠	٣٧٤	٢٢	٦٢	٧٦	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذى احتل المرتبة الأولى بنسبة (٣٢,٠٨٪) من جملة التكرارات المرجحة هو نقص الموارد المالية اللازمة لتنفيذ هذا النشاط والذى قد يرجع لنقص الاعتمادات المالية المخصصة لإدارة الإرشاد ، كما قد يرجع ذلك إلى عدم دعم الجهات المعنية بمواجهة المشكلات الاجتماعية سواء أهلية أو حكومية للإدارة مالياً، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (١٠٠).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (٢٦,٧٤٪) من جملة التكرارات المرجحة أمية نسبة كبيرة من المواطنين ، الأمر الذى قد يقلل من استفادتهم بهذه النشرات بل وقد يؤدي لإهمالهم لها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٣,٣٣) .

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (٢١,٣٩٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائى الإرشاد عن المشكلات الاجتماعية الأمر الذى يرجع لعدم وجود المكتبة اللازمة وأيضاً قلة النشرات الخاصة بالمشكلات الاجتماعية - كما لاحظ الباحث من الواقع الميدانى - التى ترد إليه من الإدارة العامة للاسترشاد بها ، كما قد يرجع ذلك لعدم توافر وحدة متخصصة للمعلومات بالإدارة تمت أخصائى الإرشاد بالمعلومات الكافية والمتطورة عن المشكلات الاجتماعية وهذه العوامل تؤثر سلباً على قدرته على إعداد النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية سواء من حيث الكم أو الكيف ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٦٦,٦٧).

## جدول رقم (٢٨)

## يوضح معوقات عقد الندوات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات عقد الندوات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٩٥	٢٥,٤٥	١١٤	-	٦	٣٤	(أ) نقص الموارد المادية (ب) عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائي الإرشاد عن بعض المشكلات الاجتماعية
٣	٧٠	١٨,٧٥	٨٤	٦	٢٤	١٠	(ج) عدم تعاون بعض الخبراء
٤	٦٨,٣٣	١٨,٣٠	٨٢	١٠	١٨	١٢	(د) عدم اهتمام المواطنين بحضور هذه الندوات
٢	٨٣,٣٣	٢٢,٣٢	١٠٠	٤	١٢	٢٤	(هـ) عدم اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بحضور هذه الندوات
٥	٥٦,٦٧	١٥,١٨	٦٨	١٤	٢٤	٢	
-	-	١٠٠	٤٤٨	٣٤	٨٤	٨٢	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى لهذا النشاط بنسبة (٢٥,٤٥٪) من جملة التكرارات المرجحة هو نقص الموارد المادية كالقاعات المعدة لهذه الندوات ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٥).

وفي المرتبة الثانية بنسبة (٢٢,٣٢٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم اهتمام المواطنين بحضور هذه الندوات وقد يرجع ذلك لعدم الدعاية الكافية عنها ، كما قد يرجع ذلك إلى دعوى بعض المواطنين بأنها لن تضيف جديداً عما يذكر في وسائل الإعلام العامة عن هذه المشكلات - مع تحفظ الباحث على هذا - لأن التوعية المباشرة أقوى تأثيراً حيث تتيح الفرصة للمرسل والمستقبل للرسالة بالتداول وبالتالي تعطى فرصة أكبر للإقناع ، كما قد يرجع ذلك لعدم تناسب توقيت بعض هذه الندوات مع ظروف بعض المواطنين ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٣,٣٣).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٨,٧٥٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائى الإرشاد عن بعض المشكلات الاجتماعية الأمر الذى قد يؤثر سلباً على المادة العلمية التى قد يقدمها فى الندوة - وقد سبق تحليل أسباب هذا القصور فى معلوماته فى الجدول السابق - ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٠).

وفى المرتبة الرابعة بنسبة (١٨,٣٠٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم تعاون بعض الخبراء وقد يرجع ذلك إلى أن مساهمتهم تتم بدون مقابل مادى مما يجعل البعض منهم لا يقبل على هذه المساهمة ، كما قد يرجع ذلك لانشغال بعض هؤلاء الخبراء بأعمالهم وعدم توافر الوقت لديهم للمشاركة، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٦٨,٣٣).

وفى المرتبة الأخيرة عدم اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بحضور هذه الندوات حيث أوضح أغلب المبحوثين أن الأخصائيين يواظبون على حضورها .

### جدول رقم (٢٩)

#### يوضح معوقات التوعية المباشرة مع عملاء المؤسسات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التوعية المباشرة مع عملاء المؤسسات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٧٣,٣٣	٢٧,٨٥	٨٨	٦	٢٠	١٤	(أ) قلة عدد أخصائى الإرشاد (ب) عدم تعاون الأخصائيين الاجتماعيين فى بعض تلك المؤسسات (ج) عدم تعاون بعض الخبراء فى المساهمة فى جهود التوعية (د) عدم توافر الأماكن المناسبة لعقد اللقاءات فى بعض تلك المؤسسات
٤	٥٦,٦٧	٢١,٥٢	٦٨	١٤	٢٤	٢	
٢	٦٨,٣٣	٢٥,٩٥	٨٢	٨	٢٢	١٠	
٣	٦٥	٢٤,٦٨	٧٨	١٤	١٤	١٢	
-	-	١٠٠	٣١٦	٤٢	٨٠	٣٨	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذى احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢٧,٨٥%) من جملة التكرارات المرجحة هو قلة عدد أخصائى الإرشاد وقد يرجع ذلك لحاجة هذا النشاط لزيارات عديدة من قبل أخصائى الإرشاد للمؤسسات الاجتماعية المختلفة على مستوى المركز وما يتبعه من قرى يقابل ذلك أن المركز ليس به سوى إثنان من أخصائى الإرشاد وهو عدد غير كاف للقيام بالدور الواجب تأديته ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٣,٣٣).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (٢٥,٩٥%) من جملة التكرارات المرجحة عدم تعاون بعض الخبراء فى المساهمة فى جهود التوعية وقد يرجع ذلك لانشغال بعض هؤلاء الخبراء ، أو عدم تقبل البعض الآخر لهذا التعاون بدون مقابل مادى قد لا تستطيع الإدارة توفيره ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٦٨,٣٣) .

وفى المرتبتين التاليتين عدم توافر الأماكن المناسبة لعقد اللقاءات فى بعض تلك المؤسسات ، ثم عدم تعاون الأخصائيين الاجتماعيين فى بعض تلك المؤسسات فقد أوضح أغلب المبحوثين أن العديد من المؤسسات يوجد بها أماكن مناسبة لعقد هذه اللقاءات وأن هناك تعاوناً من قبل الأخصائيين الاجتماعيين فى تلك المؤسسات .

## جدول رقم (٣٠)

يوضح معوقات تعاون الإدارة مع الجهات الأخرى المعنية بالتوعية  
بالمشكلات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات تعاون الإدارة مع الجهات الأخرى المعنية بالتوعية بالمشكلات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٢	٨٨,٣٣	١٨,٧٣	١٠٦	-	١٤	٢٦	(أ) عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة موحدة للتوعية
٣	٨٣,٣٣	١٧,٦٧	١٠٠	٢	١٦	٢٢	(ب) محاولة هذه الجهات الانفراد بجهودها الإرشادية
٤	٧١,٦٧	١٥,١٩	٨٦	٢	٣٠	٨	(ج) عدم إلمام أخصائي الإرشاد بالمعلومات الكافية عن بعض المشكلات الاجتماعية
٥	٦٦,٦٧	١٤,١٤	٨٠	٨	٢٤	٨	(د) عدم توافر الأماكن المناسبة لعقد الندوات بإدارة الإرشاد
١	٩٠	١٩,٠٨	١٠٨	٢	٨	٣٠	(هـ) نقص الموارد المالية اللازمة
٤	٧١,٦٧	١٥,١٩	٨٦	٤	٢٦	١٠	(و) عدم تعاون بعض الخبراء مع هذه الجهود الإرشادية
-	-	١٠٠	٥٦٦	١٨	١١٨	١٠٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى لهذا النشاط بنسبة (١٩,٠٨٪) من جملة التكرارات المرجحة هو نقص الموارد المالية اللازمة لهذا النشاط سواء من قبل الإدارة لقصور الاعتمادات المالية المتاحة للإدارة ، أو من قبل الجهات الأخرى المعنية بالتوعية، وقد يعكس هذا قصور الاعتمادات اللازمة لجهود التوعية بالمشكلات الاجتماعية في أغلب المؤسسات المعنية ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٠).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٨,٧٣٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة موحدة للتوعية ، وقد يرجع ذلك لاختلاف اهتمامات هذه الجهات ونوعية المشكلات التي تركز عليها وطبيعة جهودها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٨,٣٣).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٧,٦٧٪) من جملة التكرارات المرجحة محاولة هذه الجهات الانفراد بجهودها الإرشادية وقد يرجع ذلك لعدم تفهم هذه الجهات لدور إدارة الإرشاد وما يمكن أن تقدمه من دعم لجهود التوعية مما يتطلب من الإدارة الإعلان عن نفسها لدى تلك الجهات ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٣,٣٣).

وفى المرتبة الرابعة بنسبة (١٥,١٩٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم إلمام أخصائي الإرشاد بالمعلومات الكافية عن بعض المشكلات الاجتماعية ، عدم تعاون بعض الخبراء مع هذه الجهود الإرشادية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧١,٦٧).

وفى المرتبة الأخيرة عدم توافر الأماكن المناسبة لعقد الندوات بإدارة الإرشاد حيث يتطلب الأمر توافر قاعات متسعة لأعداد كبيرة من المواطنين تتوافر فيها الوسائل اللازمة كالإضاءة الكافية والوسائل التوضيحية المناسبة.

## جدول رقم (٣١)

يوضح معوقات التعاون مع المؤسسات المعنية بالنشء والشباب  
فى جهود ووقاية الشباب من الانحراف

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المنوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التعاون مع المؤسسات المعنية بالنشء والشباب فى جهود وقاية الشباب من الانحراف
				لا (١)	الى حد ما(٢)	نعم (٣)	
٣	٨٠	١٧,٥٨	٩٦	٤	١٦	٢٠	(أ) عدم تعاون هذه الجهات مع الإدارة (ب) عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة موحدة للتوعية
٢	٨١,٦٧	١٧,٩٥	٩٨	٢	١٨	٢٠	(ج) رغبة هذه الجهات الانفراد بجهودها
٢	٨١,٦٧	١٧,٩٥	٩٨	٤	١٤	٢٢	(د) قصور الموارد المادية اللازمة
١	٨٦,٦٧	١٩,٠٥	١٠٤	٢	١٢	٢٦	(هـ) عدم اهتمام أخصائى الإرشاد بهذا النشاط
٥	٥٦,٦٧	١٢,٤٥	٦٨	١٢	٢٨	-	(و) عدم تنسيق الجهود بين هذه الجهات وإدارة الإرشاد
٤	٦٨,٣٣	١٥,٠٢	٨٢	٦	٢٦	٨	
-	-	١٠٠	٥٤٦	٣٠	١١٤	٩٦	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذى احتل المرتبة الأولى بنسبة (١٩,٠٥٪) من جملة التكرارات المرجحة هو قصور الموارد المادية اللازمة لهذه الجهود وهذا القصور من وجهة نظر المبحوثين من كلا الطرفين إدارة الإرشاد وبعض المؤسسات المعنية بالنشء والشباب ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٦,٦٧).

وفى المرتبة الثانية عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة موحدة للتوعية، رغبة هذه الجهات الانفراد بجهودها .

وفى المرتبة الثالثة عدم تعاون هذه الجهات مع الإدارة .

وفى المرتبة الرابعة عدم تنسيق الجهود بين هذه الجهات وإدارة الإرشاد ، وقد ترجع هذه المعوقات الأربعة السابقة لعوامل عديدة متشابهة أهمها : عدم وعى هذه الجهات بدور إدارة الإرشاد ، وقلة قنوات الاتصال بين إدارة الإرشاد وهذه الجهات ، واختلاف اهتمامات هذه الجهات وما تركز عليه من مشكلات ومن فئات عمرية .

وفى المرتبة الأخيرة عدم اهتمام أخصائي الإرشاد بهذا النشاط حيث ان أغلب المبحوثين يؤكدون اهتمام أخصائي الإرشاد بهذا النشاط وذلك لإدراكهم لأهميته فى حماية الشباب من الانحراف وبالتالي التقليل من الجهود والأموال الضخمة التى تتحملها الدولة فى حالات العلاج من ناحية ، وحماية الطاقة البشرية الرئيسية للمجتمع فى صورة سليمة منتجة من ناحية أخرى .

### جدول رقم (٣٢)

يوضح معوقات التعاون مع إدارة البحوث بالمديرية فى إعداد

#### بحوث تعالج مشاكل اجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التعاون مع إدارة البحوث بالمديرية فى إعداد بحوث تعالج مشاكل اجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٧٠	٢١,٩٩	٨٤	٦	٢٤	١٠	(أ) عدم تقبل إدارة البحوث بالمديرية لهذا التعاون (ب) الاختلاف بين إدارة البحوث وإدارة الإرشاد فى تحديد أولويات البحوث
٢	٨٦,٦٧	٢٧,٢٢	١٠٤	-	١٦	٢٤	(ج) عدم توافر المهارات البحثية لدى أخصائى الإرشاد
٣	٧٠	٢١,٩٩	٨٤	١٠	١٦	١٤	(د) نقص الموارد المادية اللازمة لهذا النوع من التعاون
-	-	١٠٠	٣٨٢	١٨	٦٢	٨٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذى احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢٨,٨٠٪) من جملة التكرارات المرجحة هو نقص الموارد المادية اللازمة لهذا النوع من التعاون ويرجع المبحوثون هذا القصور إلى إدارة الإرشاد والذى يرجع لقصور الموارد المالية بصفة عامة المتاحة للإدارة ، وقد يؤدي هذا القصور إلى تدني نظرة إدارة البحوث لأهمية هذا التعاون ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩١,٦٧).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (٢٧,٢٢٪) من جملة التكرارات المرجحة الاختلاف بين إدارة البحوث وإدارة الإرشاد في تحديد أولويات البحوث وقد يرجع ذلك لارتباط إدارة البحوث بنوعية بحوث تحددتها الإدارة العامة للبحوث في حين أن إدارة الإرشاد تحاول تحديد أولويات البحوث وفقاً لرؤيتها لظروف البيئة المحلية التى توجد فيها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٦,٦٧).

وفى المرتبة الأخيرة بنسبة (٢١,٩٩٪) عدم تقبل إدارة البحوث لهذا التعاون والذى قد يرجع إلى رغبة إدارة البحوث الانفراد بنشاطها ، كما قد يرجع لعدم إدراك إدارة البحوث لما يمكن أن تقدمه إدارة الإرشاد الاجتماعى من مساهمات فى هذا الشأن ، عدم توافر المهارات البحثية لدى أخصائى الإرشاد الأمر الذى يقلل من قيمة مشاركته فى هذه البحوث ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٠).

## جدول رقم (٣٣)

يوضح معوقات التنسيق بين الجهات البحثية المختلفة  
التي تهتم بالمشكلات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التنسيق بين الجهات البحثية المختلفة التي تهتم بالمشكلات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٨١,٦٧	٢٦,٣٤	٩٨	٢	١٨	٢٠	أ) عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة بحثية موحدة
١	٨١,٦٧	٢٦,٣٤	٩٨	-	٢٢	١٨	ب) عدم تعاون هذه الجهات
١	٨١,٦٧	٢٦,٣٤	٩٨	-	٢٢	١٨	ج) اتجاه العاملين فى بعض هذه الجهات نحو المصالح الذاتية
٢	٦٥	٢٠,٩٨	٧٨	٨	٢٦	٦	د) عدم وعى بعض اخصائى الإرشاد بأهمية هذا النشاط
-	-	١٠٠	٣٧٢	١٠	٨٨	٦٢	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أنه قد جاءت فى المرتبة الأولى بنسبة (٢٦,٣٤%) من جملة التكرارات المرجحة كل من المعوقات الآتية : اتجاه العاملين فى بعض هذه الجهات نحو المصالح الذاتية ، ومن ثم عدم تعاون هذه الجهات ، وبالتالي أدى ذلك لعدم التوصل مع هذه الجهات لخطة بحثية موحدة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨١,٦٧).

وجاء فى المرتبة الثانية بنسبة (٢٠,٩٨%) من جملة التكرارات المرجحة عدم وعى بعض أخصائى الإرشاد بأهمية هذا النشاط ، مع احتياجه لمزيد من الجهد للتنسيق بين هذه الجهات والعمل معها الأمر الذى قد يشجع البعض منهم على إهمال هذا النشاط ، على الرغم من أن هذا التنسيق له أهمية كبيرة فى إيجاد نوع من التكامل ومنع الازدواجية بين هذه الجهات البحثية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٦٥).

## جدول رقم (٣٤)

## بوضوح معوقات تنظيم مؤتمرات عن المشكلات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات تنظيم مؤتمرات عن المشكلات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٩٥	١٨,٠٤	١٣٤	-	٦	٣٤	(أ) نقص الموارد المالية اللازمة
٢	٩٣,٣٣	١٧,٧٢	١١٢	-	٨	٣٢	(ب) نقص الموارد المادية اللازمة (ج) عدم توافر المكان المناسب لعقد هذه المؤتمرات
٧	٦١,٦٧	١١,٧١	٧٤	١٠	٢٦	٤	(د) عدم تعاون بعض الأجهزة العلمية (هـ) عدم تعاون بعض الأجهزة الاجتماعية
٤	٧٠	١٣,٢٩	٨٤	٤	٢٨	٨	(و) عدم تعاون بعض أجهزة الحكم المحلي
٦	٦٣,٣٣	١٢,٠٣	٧٦	٤	٣٦	-	(ز) نقص مهارات بعض أخصائيي الإرشاد في تنظيم هذه المؤتمرات
٣	٧٨,٣٣	١٤,٨٧	٩٤	٢	٢٢	١٦	
٥	٦٥	١٢,٣٤	٧٨	٢	٣٨	-	
-	-	١٠٠	٦٣٢	٢٢	١٦٤	٩٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (١٨,٠٤٪) من جملة التكرارات المرجحة هو نقص الموارد المالية اللازمة لعقد هذه المؤتمرات وقد يرجع ذلك لقصور في الموارد المالية لإدارة الإرشاد مع احتياج هذا النشاط لتكلفة مرتفعة نوعاً ما ، كما قد يرجع ذلك لعدم وجود نوع من الدعم المالي من قبل الأجهزة المعنية بمواجه المشكلات الاجتماعية وأجهزة الحكم المحلي حتى تتمكن الإدارة من تنفيذ هذه المؤتمرات ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٥).

وفي المرتبة الثانية بنسبة (١٧,٧٢٪) من جملة التكرارات المرجحة قصور الموارد المادية المتاحة للإدارة واللازمة لهذه المؤتمرات من خامات ورقية وأجهزة تصوير وغيرها من موارد يساهم وجودها في تخفيف أثر

العجز في القصور المالي ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٣،٣٣).

وفي المرتبة الثالثة عدم تعاون بعض أجهزة الحكم المحلي (كالمحافظة ، المجلس الشعبي المحلي) في دعم هذه المؤتمرات خاصة - كما يرى المبحوثون - من الناحية المادية كما سبق ذكره على الرغم من أهمية تلك المؤتمرات في طرح المشكلات الاجتماعية كمجال للبحث والمناقشة وعرض وجهات النظر المتعددة مما يساهم في التوصل لأفضل الحلول لمواجهتها .

وفي المرتبة الرابعة عدم تعاون بعض الأجهزة العلمية وقد يرجع ذلك لعدم دعوة بعض الجهات العلمية المتخصصة لحضور المؤتمر ، كما قد يرجع ذلك لعدم جدية بعض هذه المؤتمرات سواء في الإعداد أو في المحتوى أو في الاستفادة بالتوصيات ومحاولة الجهات المعنية خاصة الأجهزة الاجتماعية تنفيذها الأمر الذي قد يجعل بعض هذه الجهات العلمية لا ترى جدوى من المشاركة .

وفي المرتبة الخامسة نقص مهارات بعض أخصائيي الإرشاد في تنظيم هذه المؤتمرات وقد يرجع ذلك لقصور في البرامج التدريبية لأخصائيي الإرشاد وعدم الخبرة في إعداد مثل هذه المؤتمرات .

وفي المرتبة السادسة عدم تعاون بعض الأجهزة الاجتماعية وقد يرجع ذلك لعدم دعوة بعض هذه الأجهزة لحضور المؤتمر ، كما قد يرجع ذلك لعدم توعية بعضها بأهمية هذه المؤتمرات .

وأخيراً عدم توافر المكان المناسب لعقد هذه المؤتمرات ، فقد أوضح أغلب المبحوثين أنه يمكن للإدارة تدبير مكان مناسب أو مناسب إلى حد ما لعقد المؤتمرات وأن هذا لا يمثل عائقاً بدرجة كبيرة أمام عقد هذه المؤتمرات.

## جدول رقم (٣٥)

يوضح معوقات التنسيق بين الجهات التنفيذية المحلية المعنية  
بمواجهة المشكلات الاجتماعية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			معوقات التنسيق بين الجهات التنفيذية المحلية المعنية بمواجهة المشكلات الاجتماعية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٨١,٦٧	٢١,٦٨	٩٨	-	٢٢	١٨	(أ) عدم تعاون بعض هذه الجهات (ب) صعوبة الاتصال ببعض هذه الجهات
٤	٧٥	١٩,٩١	٩٠	٤	٢٢	١٤	(ج) صعوبة تقرب وجهات النظر بين تلك الجهات
٣	٧٦,٦٧	٢٠,٣٥	٩٢	-	٢٨	١٢	(د) اختلاف اهتمامات تلك الجهات
٢	٨٠	٢١,٢٤	٩٦	-	٢٤	١٦	(هـ) نقص مهارات بعض أخصائيي الإرشاد في تحقيق هذا التنسيق
٥	٦٣,٣٣	١٦,٨٢	٧٦	٤	٣٦	-	
-	-	١٠٠	٤٥٢	٨	١٣٢	٦٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن المعوق الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (٢١,٦٨٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم تعاون بعض هذه الجهات وقد يرجع ذلك لعدم وعيهم بدور إدارة الإرشاد وبالتالي عدم وعي هذه الجهات بأهمية هذا التعاون وتقبلها لهذا الدور الذي تقوم به الإدارة ، الأمر الذي يتطلب من إدارة الإرشاد مزيداً من الإعلان عن نفسها ومهامها وسط هذه الجهات وتوطيد علاقتها مع هذه الجهات ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨١,٦٧).

وفي المرتبة الثانية بنسبة (٢١,٢٤٪) من جملة التكرارات المرجحة اختلاف اهتمامات تلك الجهات ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٠).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (٢٠,٣٥%) من جملة التكرارات المرجحة صعوبة تقريب وجهات النظر بينها ، وقد يرجع ذلك لتركيز كل جهة على نوعية معينة من المشكلات ، كما قد تختلف هذه الجهات فى طرق المواجهة وفى تركيز البعض منها مع جانب الوقاية فى حين يركز البعض الآخر على جانب العلاج ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٦,٦٧).

وفى المرتبة الرابعة صعوبة الاتصال ببعض هذه الجهات وقد يرجع ذلك لتعدد هذه الجهات وانتشارها فى المحافظة وتباعدها عن بعضها مما يجعل الاتصال المستمر بها عملية شاقة ، كما قد يرجع ذلك لتعدد مسئوليات بعض هذه الجهات وتحملها مسئوليات قيادية بالمحافظة مما يجعل الاتصال المستمر بها والتنسيق معها عملية ليست يسيرة .

وفى المرتبة الأخيرة نقص مهارات بعض أخصائى الإرشاد فى تحقيق هذا التنسيق حيث يرى أغلب المبحوثين أن أخصائى الإرشاد تتوافر لديه هذه المهارة ، وقد تكون هذه النسبة الضئيلة التى ترى أن أخصائى الإرشاد ليس لديه هذه المهارة لم تمر بتلك الخبرة أو لم تحضر دورات تدريبية متصلة بهذا الموضوع .

### جدول رقم (٣٦)

#### يوضح العوامل التى أدت لظهور المعوقات التى تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية

ترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			العوامل التى أدت لظهور هذه المعوقات
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٢	٩٠	٢٦,٢١	١٠٨	٤	٤	٣٢	(أ) عوامل متعلقة بعملية التخطيط للبرامج الإرشادية
١	٩٥	٢٧,٦٧	١١٤	-	٦	٣٤	(ب) عوامل متعلقة بعملية التنفيذ
٣	٨٠	٢٣,٣٠	٩٦	٤	١٦	٢٠	(ج) عوامل متعلقة بعملية المتابعة
٤	٧٨,٣٣	٢٢,٨٢	٩٤	٤	١٨	١٨	(د) عوامل متعلقة بعملية التقويم
-	-	١٠٠	٤١٢	١٢	٤٤	١٠٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العوامل التي أدت لظهور هذه المعوقات ترتبط فى المرتبة الأولى بنسبة (٢٧,٦٧٪) من جملة التكرارات المرجحة بعملية التنفيذ ولعل هذا يتفق مع نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث فى بداية بحثه والتي أوضحت أن عملية التنفيذ هي أكثر العمليات التي تمر بها البرامج الإرشادية تعرض للإعاقة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٥).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (٢٦,٢١٪) من جملة التكرارات المرجحة عملية التخطيط ، وذلك بوسط حسابى مرجح قدره (٩٠).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (٢٣,٣٠٪) من جملة التكرارات المرجحة عملية المتابعة ، وذلك بوسط حسابى مرجح قدره (٨٠).

وفى المرتبة الأخيرة عملية التقويم .

\* ويلاحظ من الجدول ارتفاع نسبة استجابات المبحوثين فى الموافقة التامة على وجود معوقات متعلقة بكافة المراحل التي يمر بها البرنامج الإرشادي وإن كان هناك فارق ضئيل بين الاستجابات مع اختلاف المراحل مما يؤكد على أن هذه البرامج الإرشادية تواجه صعوبات فى شتى مراحلها، وقد يرجع تقدم مرحلة عن أخرى إلى درجة الجهد المطلوب وتعدد المهام والمتطلبات فى كل مرحلة والتي كلما زادت تقدمت المرحلة فى تعرضها للإعاقة والعكس صحيح .

## جدول رقم (٣٧)

## يوضح العوامل التي ترجع لعملية التخطيط للبرامج والأنشطة الإرشادية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			العوامل التي ترجع لعملية التخطيط
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٥	٧٠,٣٧	١١,٦٥	٧٦	١٠	١٢	١٤	(أ) عدم الاعتماد على الأسلوب العلمى فى التخطيط
١	٨٥,١٩	١٤,١١	٩٢	٢	١٢	٢٢	(ب) عدم إشراك أخصائى الإرشاد فى وضع خطة الإدارة
٣	٧٥,٩٣	١٢,٨٥	٨٢	٢	٢٢	١٢	(ج) عدم الاهتمام بالتعرف على مقترحات الأخصائين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية عند وضع خطة الإدارة
٢	٨١,٤٨	١٣,٤٩	٨٨	-	٢٠	١٦	(د) عدم الاهتمام بالتعرف على مقترحات المواطنين عند وضع خطة الإدارة
٣	٧٥,٩٣	١٢,٥٨	٨٢	٤	١٨	١٤	(هـ) عدم تناسب زمن الخطة مع الأهداف المراد تحقيقها
٣	٧٥,٩٣	١٢,٥٨	٨٢	٤	١٨	١٤	(و) عدم التنسيق والتكامل بين الخطط المتتالية
٦	٦٤,٨١	١٠,٧٤	٧٠	٨	٢٢	٦	(ز) عدم التنسيق بين الخطة العامة للإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى وخطة إدارة الإرشاد الاجتماعى بمحافظة الشرقية
٤	٧٤,٠٧	١٢,٢٧	٨٠	٦	١٦	١٤	(ح) عدم وضوح الرؤية لدى المنفذين للخطة
-	-	١٠٠	٦٥٢	٣٦	١٤٠	١١٢	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العامل الذى احتل المرتبة الأولى بنسبة (١٤,١١٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم اشتراك أخصائى الإرشاد فى وضع خطة الإدارة وقد يرجع ذلك لعدم وعى المسؤولين بالإدارة بأهمية هذه المشاركة من جانب الفئة المنفذة الفعلية للخطة وأثر ذلك على احتمالية عدم تقبل الكثير منهم لخطة الإدارة وبالتالي عدم التحمس لإنجازها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٥,١٩).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٣,٤٩٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم الاهتمام بالتعرف على مقترحات المواطنين عند وضع خطة الإدارة وقد يرجع ذلك لعدم وعى المسؤولين فى الإدارة بأهمية مشاركة المواطنين فى وضع خطة الإدارة على الرغم من أنهم المستفيد الأساسى من خدمات الإدارة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر ، كما قد يرجع ذلك لانخفاض المستوى الثقافى لدى الكثير من المواطنين والذى قد يجعل الإدارة لا ترى فى رأى المواطنين إضافة مجزية مما يجعلها لا تقبل على التعرف على مقترحاتهم ولكن مهما كانت مبررات الإدارة فىرى الباحث ضرورة عناية الإدارة بالتعرف على مقترحات المواطنين باعتبارهم المستفيد الأساسى من خدماتها والحكم الأول على فاعلية هذه الخدمات ووضع هذه المقترحات فى الحسبان عند وضع خطط الإدارة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨١,٤٨).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٢,٥٨٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم الاهتمام بالتعرف على مقترحات الأخصائين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة على الرغم من أنهم الفئة التى تتجه إليها أغلب خدمات الإدارة لصقل معارفهم ومهاراتهم فى جانب التوعية والإرشاد للمواطنين سواء بالخدمات الاجتماعية أو المشكلات الاجتماعية مما يجعل التعرف على مقترحاتهم ضرورة لضمان فاعلية تلك الخطط ، عدم تناسب زمن الخطة مع الأهداف المراد تحقيقها ، فقد تجيء الأهداف طموحة وتحتاج لوقت أطول من المنصوص عليه فى الخطة وبالتالي يؤدى نقص الوقت اللازم لإنجاز الهدف إلى الإسراع لتحقيقه بما لا يضمن تحقيقه على الوجه المطلوب ، عدم التنسيق والتكامل بين الخطط المتتالية وهذا من شأنه أن يخلق نوعاً من عدم التقدم

المحوظ في نشاط الإدارة وخلق نوع من الارتجالية في نشاطها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٥,٩٣).

وفى المرتبة الرابعة بنسبة (١٢,٢٧%) من جملة التكرارات المرجحة عدم وضوح الرؤية لدى المنفذين للخطة وهذا العامل مترتب على العامل الأول وهو عدم اشتراكهم فى وضع خطة الإدارة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٤,٠٧) .

وفى المرتبة الخامسة عدم الاعتماد على الأسلوب العلمى فى التخطيط مما قد يجعل الخطط ليست بالصورة المطاوعة .

وفى المرتبة الأخيرة عدم وجود تنسيق بين الخطة العامة للإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى وخطة إدارة الإرشاد بمحافظة الشرقية .

\* وبصورة عامة من الواضح أن المسئولين بالإدارة ينقصهم الوعى بمتطلبات التخطيط العلمى مما قد يؤثر بشكل سلبي على الخطة الفنية للإدارة.

### جدول رقم (٣٨)

يوضح العوامل التى ترجع للجهاز الإدارى المشرف على عملية التنفيذ بالإدارة

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			العوامل التى ترجع للجهاز الإدارى المشرف على عملية التنفيذ
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٥	٦٨,٣٣	١٤,٥٩	٨٢	١٢	١٤	١٤	(أ) تركيز المسئولية فى يد شخص واحد
٣	٧٦,٦٧	١٦,٣٧	٩٢	٦	١٦	١٨	(ب) إرضاء الجهات العليا
١	٩٠	١٩,٢٢	١٠٨	—	١٢	٢٨	(ج) الروتين وتعقيد الإجراءات
٢	٨٠	١٧,٠٨	٩٦	٢	٢٠	١٨	(د) الاهتمام بالشعارات دون التنفيذ
٢	٨٠	١٧,٠٨	٩٦	—	٢٤	١٦	(هـ) بعد المسئولين عن اهتمامات الاخصائين الاجتماعيين
٤	٧٣,٣٣	١٥,٦٦	٨٨	٢	٢٨	١٠	(و) بعد المسئولين عن اهتمامات المواطنين
—	—	١٠٠	٥٦٢	٢٢	١١٤	١٠٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العامل الذي يحتل المرتبة الأولى من العوامل التي ترجع للجهاز الإداري المشرف على عملية التنفيذ بنسبة (١٩,٢٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو الروتين وتعقيد الإجراءات وقد يرجع ذلك لخوف المسؤولين من الوقوع فى الأخطاء والتعرض للمساءلة من قبل القيادات وهذه السمة قد ترجع لعدم اقتران تفويض المسؤولية بتفويض مماثل للسلطة مما يفقد الرئيس المباشر الثقة بالنفس ويجعله متخوفاً من عملية اتخاذ القرارات ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٠).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٧,٠٨٪) من جملة التكرارات المرجحة الاهتمام بالشعارات دون التنفيذ ، بعد المسؤولين عن اهتمامات الأخصائيين الاجتماعيين ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٠).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٦,٣٧٪) من جملة التكرارات المرجحة محاولة هؤلاء المسؤولين إرضاء الجهات العليا وهذا يؤكد ما جاء عند التعرض للعامل الأول ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٦,٦٧) وفى المرتبة الرابعة بعد المسؤولين عن اهتمامات المواطنين .

وأخيراً تركز المسؤولية فى يد شخص واحد .

\* وقد يتضح من العوامل السابقة ان :

- ١ - القيادات العليا بالإدارة تحاول عدم تفويض السلطة للقيادات المباشرة لعملية التنفيذ وأن هناك مراقبة مستمرة وشديدة من قبل هذه القيادات تركز على تصيد الأخطاء .
- ٢ - هذه الظروف ولدت فى الرئيس المباشر للعمل عدم الثقة بالنفس ، وعدم الموضوعية ومحاولة توصيل صورة متميزة بشكل مستمر عن العمل وتركز اهتمامه على ذلك على حساب صالح العمل .

## جدول رقم (٣٩)

## يوضح العوامل التي ترجع للإمكانيات البشرية الأخرى بالإدارة

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			العوامل التي ترجع للإمكانيات البشرية الأخرى بالإدارة
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٧٦,٦٧	١٧,١٧	٩٢	٦	١٦	١٨	(أ) عدم إمداد الإدارة بالعدد الكافي من أخصائى الإرشاد
٥	٥١,٦٧	١١,٥٧	٦٢	٢٢	١٤	٤	(ب) انخفاض المستوى التعليمى لبعض أخصائى الإرشاد
١	٨٦,٦٧	١٩,٤٠	١٠٤	٤	٨	٢٨	(ج) عدم حصول أخصائى الإرشاد قبل الممارسة المهنية على تدريب مناسب
٢	٨٠	١٧,٩١	٩٦	٤	١٦	٢٠	(د) عدم حصول أخصائى الإرشاد أثناء الممارسة المهنية على تدريب مناسب
١	٨٦,٦٧	١٩,٤٠	١٠٤	٢	١٢	٢٦	(هـ) عدم تفرغ أخصائى الإرشاد للعمل الإرشادى فقط
٤	٦٥	١٤,٥٥	٧٨	١٢	١٨	١٠	(و) النقص فى عدد الإداريين
—	—	١٠٠	٥٣٦	٥٠	٨٤	١٠٦	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العامل الذى احتل المرتبة الأولى بنسبة (١٩,٤٠٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم حصول أخصائى الإرشاد قبل الممارسة المهنية على تدريب مناسب ولا شك أن هذا يؤثر سلبياً على مستوى أدائهم فيظهر - كما سبق واتضح فى العديد من الجداول السابقة - قصور فى بعض المهارات اللازمة لأدائه لدوره وقد يرجع هذا القصور لعدم تفهم بعض المسئولين المعنيين لطبيعة عمل الإرشاد الاجتماعى واحتياجه لأخصائى يتوافر لديه معلومات ومهارات معينة متخصصة فى الجانب الإرشادى ، وأيضاً عدم تفرغ أخصائى الإرشاد للعمل

الإرشادى فقط حيث اتضح من الواقع الميداني أن الكثير من أخصائى الإرشاد يقومون بعملهم كأخصائى إرشاد بالإضافة للعمل فى جانب اجتماعى آخر ولا شك أن هذا يشتمل جهد أخصائى الإرشاد ولا يجعله يؤدى دوره الإرشادى بالشكل المطلوب ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٦,٦٧).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٧,٩١٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم حصول أخصائى الإرشاد أثناء الممارسة المهنية على تدريب مناسب على الرغم من أهمية ذلك فى إمداده بالمعلومات والخبرات الجديدة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٠).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٧,١٧٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم إمداد الإدارة بالعدد الكافى من أخصائى الإرشاد مما يؤدى لعدم التوازن بين عدد أخصائى الإرشاد بالإدارة والمسئوليات الملقاة على عاتقها - كما اتضح ذلك فى العديد من الجداول السابقة - مما يؤثر سلبياً على أداء الكثير من المهام الإرشادية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٦,٦٧).

وفى المرتبة الرابعة النقص فى عدد الإداريين على الرغم من حاجة هذا النشاط لهذه العناصر لإجراء المكاتبات مع الجهات المعنية أو كتابة النشرات الإرشادية أو غير ذلك من الأنشطة الإدارية اللازمة .

وفى المرتبة الأخيرة انخفاض المستوى التعليمى لبعض أخصائى الإرشاد ويرجع تأخر هذا العامل إلى أن أغلب أخصائى الإرشاد الاجتماعى من الحاصلين على بكالوريوس أو ما يعادله أو أعلى من مرحلة البكالوريوس، أما النسبة التى ذكرت موافقتها على أن هناك انخفاض فى المستوى التعليمى لبعض أخصائى الإرشاد من الملاحظ أنها نفس نسبة أخصائى الإرشاد الحاصلين على مؤهل فوق متوسط<sup>(\*)</sup>.

(\*) انظر جدول رقم (٤).

## جدول رقم (٤٠)

## يوضح العوامل التي تتعلق بالإمكانيات المالية المتاحة للإدارة

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			العوامل التي تتعلق بالإمكانيات المالية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٩٥	٣٢,٣٩	١١٤	-	٦	٣٤	(أ) نقص الإمكانيات المالية المخصصة للإدارة
٢	٩٨,٣٣	٣٣,٥٢	١١٨	-	٢	٣٨	(ب) عدم دعم أجهزة الحكم المحلي للإدارة مالياً .
١	١٠٠	٣٤,٠٩	١٢٠	-	-	٤٠	(ج) عدم الدعم الأهلي للإدارة مالياً
-	-	١٠٠	٣٥٢	-	٨	١١٢	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العامل الذي يحتل المرتبة الأولى بنسبة (٣٤,٠٩٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم الدعم الأهلي للإدارة مالياً وقد يرجع ذلك لعدم تفهم المواطنين لدور الإدارة وأهميته خاصة في الوقت الراهن مما يتطلب من الإدارة مزيداً من الإعلان عن نفسها وسط الجمهور ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (١٠٠).

وفي المرتبة الثانية بنسبة (٣٣,٥٢٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم دعم أجهزة الحكم المحلي للإدارة مالياً وأيضاً قد يرجع ذلك إلى عدم وعي هذه الأجهزة بدور هذه الإدارة وأهميته ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٩٨,٣٣).

وفي المرتبة الثالثة بنسبة (٣٢,٣٩٪) من جملة التكرارات المرجحة أن هناك نقصاً في الإمكانيات المالية المخصصة للإدارة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية وقد يرجع ذلك للحدثة النسبية للإدارة وعدم تفهم القيادات العليا في الوزارة لحاجة الأنشطة المختلفة للإدارة للكثير من التكاليف ، كما قد يرجع ذلك لانخفاض الميزانية المخصصة للوزارة بصورة عامة بما لا

يتناسب مع التعدد الواضح فى أنشطتها ومسئولياتها وأهمية هذه الأنشطة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٥).

\* وبشكل عام فإن هذه العوامل السابقة تؤدى لقصور الإمكانيات المالية المتاحة للإدارة الأمر الذى يعوق تنفيذ العديد من الأنشطة الإرشادية كما سبق واتضح فى العديد من الجداول السابقة .

### جدول رقم (٤١)

يوضح العوامل التى ترجع لعملية متابعة تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			العوامل التى ترجع لعملية المتابعة
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٥	٦١,١١	١٣,١٥	٦٦	١٠	٢٢	٤	(أ) عدم وجود أخصائيين متخصصين فى عملية المتابعة
٢	٨١,٤٨	١٧,٥٣	٨٨	-	٢٠	١٦	(ب) عدم وجود محكات متفق عليها لمتابعة عملية التنفيذ
٣	٧٩,٦٣	١٧,١٣	٨٦	-	٢٢	١٤	(ج) عدم توفير بعض اخصائى الإرشاد للإحصائيات والمعلومات عن سير التنفيذ لإمكانية المتابعة
٤	٧٤,٠٧	١٥,٩٤	٨٠	٦	١٦	١٤	(د) عدم اقتراح طرق لعلاج المشكلات التى تواجه الخطة من خلال المتابعة
١	٨٧,٠٤	١٨,٧٢	٩٤	٢	١٠	٢٤	(هـ) عملية المتابعة تقتصر على الرقابة
٢	٨١,٤٨	١٧,٥٣	٨٨	٢	١٦	١٨	(و) تأثير العلاقات الشخصية على عملية المتابعة
-	-	١٠٠	٥٠٢	٢٠	١٠٦	٩٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العامل الذى يحتل المرتبة الأولى بنسبة (١٨,٧٢٪) من جملة التكرارات المرجحة هو أن عملية المتابعة

تقتصر على الرقابة وقد يرجع ذلك لعدم تفهم القائمين على المتابعة للمغزى الحقيقى لها وهو تقديم النصح والإرشاد لضمان كفاءة الأداء وسلامة التنفيذ ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٧,٠٤).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٧,٥٣٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم وجود محكات متفق عليها لمتابعة عملية التنفيذ وقد يرجع ذلك لعدم تفهم القائمين على المتابعة للأسلوب العلمى للمتابعة وما يتضمنه من وجود محكات متعارف عليها لدى طرفى المتابعة (القائم بالمتابعة والمتابع) وإل جاءت المتابعة عشوائية وغير منظمة ، تأثير العلاقات الشخصية على عملية المتابعة حيث قد تودى إلى عدم موضوعية عملية المتابعة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨١,٤٨).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٧,١٣٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم توفير بعض أخصائى الإرشاد للإحصائيات والمعلومات عن سير التنفيذ حتى يمكن القيام بعملية المتابعة ، وقد يرجع ذلك لتخوفهم من المساءلة خاصة وأنه كما اتضح من العامل الأول فإن تركيز المتابعة على الرقابة فقط، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٩,٦٣).

وفى المرتبة الرابعة بنسبة (١٥,٩٤٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم اقتراح طرق لعلاج المشكلات التى تواجه الخطة من خلال المتابعة مما يجعل المتابعة تفقد قيمتها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٤,٠٧).

وأخيراً عدم وجود أخصائين متخصصين فى عملية المتابعة الأمر الذى يجعل عملية المتابعة لا تتم بصورة علمية سليمة والذى يفسر العديد من العوامل السابق ذكرها .

## جدول رقم (٤٢)

يوضح العوامل التي ترجع لعملية تقويم البرامج والأنشطة الإرشادية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			العوامل التي ترجع لعملية التقويم
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٦	٧٤,٠٧	١١,٤٣	٨٠	٤	٢٠	١٢	(أ) مقاومة بعض أخصائيي الإرشاد لإجراء عملية التقويم
٣	٨١,٤٨	١٢,٥٧	٨٨	-	٢٠	١٦	(ب) عدم وضوح أهمية عملية التقويم للعاملين بالإدارة
٤	٧٩,٦٣	١٢,٢٩	٨٦	٢	١٨	١٦	(ج) عدم وجود متخصصين ذوي مهارة في عملية التقويم
٤	٧٩,٦٣	١٢,٢٩	٨٦	٢	١٨	١٦	(د) عدم توافر المعايير الخاصة بعملية التقويم
١	٨٨,٨٩	١٣,٧١	٩٦	-	١٢	٢٤	(هـ) عدم إشراك أخصائيي الإرشاد في عملية التقويم
٢	٨٧,٠٤	١٣,٤٢	٩٤	-	١٤	٢٢	(و) عدم إشراك الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسة الاجتماعية في عملية التقويم
٤	٧٩,٦٣	١٢,٢٩	٨٦	-	٢٢	١٤	(ز) عدم وجود عمليات تقويم مرحلي يعتمد عليها التقويم النهائي
٥	٧٧,٧٨	١٢	٨٤	٢	٢٠	١٤	(ح) تأثير العلاقات الشخصية على عملية التقويم
-	-	١٠٠	٧٠٠	١٠	١٤٤	١٣٤	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العامل الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (١٣,٧١٪) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم اشتراك أخصائيي الإرشاد في عملية التقويم ، وقد حصل على وسط حسابي مرجح قدره (٨٨,٨٩).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٣,٤٢٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم اشترك الأخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات الاجتماعية فى عملية التقويم ، وقد يعكس هذان العاملان عدم تفهم القائمين على عملية التقويم لمتطلباتها وبالتالي عدم وعيهم بضرورة الاستفادة بأراء المنفذين للخطة من أخصائى الإرشاد ، والموجهة إليهم برامجها وعلى رأسهم الأخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات الاجتماعية فى عملية التقويم حتى تجيء العملية أكثر موضوعية وواقعية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٧,٠٤).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٢,٥٧٪) من جملة التكرارات المرجحة عدم وضوح أهمية عملية التقويم للعاملين بالإدارة وهذا يرتبط بالعامل الأول وهو عدم إشراك المسؤولين لهم فى عملية التقويم مما يجعلهم بعيدين عن تلك العملية ولا يشعرون بقيمتها ، وقد يرجع ذلك أيضاً لعدم حصول أخصائى الإرشاد على دورات تدريبية توضح له أهمية تلك العملية وأبعادها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨١,٤٨).

وفى المرتبة الرابعة عدم وجود متخصصين ذى مهارة فى عملية التقويم ، وعدم توافر المعايير الخاصة بعملية التقويم ، عدم وجود عمليات تقويم مرحلى يعتمد عليها التقويم النهائى ، وهذه العوامل معوقات تحد من فاعلية عملية التقويم .

وفى المرتبة الخامسة تأثير العلاقات الشخصية على عملية التقويم حيث قد تؤدي العلاقات الشخصية بين القائمين على التقويم والمنفذين لعدم موضوعية التقويم .

وأخيراً مقاومة بعض أخصائى الإرشاد لإجراء عملية التقويم وقد يرجع السبب فى ذلك للخوف من أن يكشف ذلك عن تقصير من جانبه وقد يعبر ذلك عن عدم تفهمه لأهمية تلك العملية وأهدافها وأنها ليست لضبط أخطاء شخصية .

جدول رقم (٤٣)  
يوضح كيفية التغلب على المعوقات التي تواجه  
برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعي

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			كيفية التغلب على المعوقات التي تواجه برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعي
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٢	٩٦,٦٧	٧,٩٢	١١٦	-	٤	٣٦	(أ) لاعتماد على الأسلوب العلمي في تخطيط هذه البرامج
١	٩٨,٣٣	٨,٠٦	١١٨	-	٢	٣٨	(ب) إنشاء وحدة بيانات متخصصة لخدمة الإدارة
٤	٩٣,٣٣	٧,٦٥	١١٢	-	٨	٣٢	(ج) توفير العدد الكافي من أخصائيي الإرشاد المؤهلين
٢	٩٦,٦٧	٧,٩٢	١١٦	-	٤	٣٦	(د) تفرغ أخصائيي الإرشاد لعمله الإرشادي
٤	٩٣,٣٣	٧,٦٥	١١٢	-	٨	٣٢	(هـ) عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين قبل العمل بإدارة الإرشاد
٤	٩٣,٣٣	٧,٦٥	١١٢	-	٨	٣٢	(و) عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين أثناء العمل بإدارة الإرشاد
٦	٧٨,٣٣	٦,٤٢	٩٤	٤	١٨	١٨	(ز) توفير العدد الكافي من الإداريين
١	٩٨,٣٣	٨,٠٦	١١٨	-	٢	٣٨	(ح) زيادة الاعتمادات المالية
٣	٩٥	٧,٧٩	١١٤	-	٦	٣٤	(ط) توفير الإمكانيات المادية اللازمة
٤	٩٣,٣٣	٧,٦٥	١١٢	-	٨	٣٢	(ي) إشهار جمعية باسم الإرشاد الاجتماعي لدعم نشاط الإرشاد مادياً وبشرياً
٢	٩٦,٦٧	٧,٩٢	١١٦	-	٤	٣٦	(ك) فتح قنوات اتصال مستمرة بين إدارة الإرشاد والجهات المعنية الأخرى
٥	٩٠	٧,٣٩	١٠٨	-	١٢	٢٨	(ل) التقييم المستمر لبرامج الإرشاد
٢	٩٦,٦٧	٧,٩٢	١١٦	-	٤	٣٦	(م) المتابعة المستمرة لاحتياجات البيئة حتى يتم التغيير في ضوء هذه الاحتياجات المتغيرة
-	-	١٠٠	١٤٦٤	٤	٨٨	٤٢٨	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن هذه المقترحات تعكس الحلول المقترحة من قبل المبحوثين بأولويات تقابل أولويات القصور التي اتضحت في الجداول السابقة .

فقد جاء في المرتبة الأولى بنسبة (٨,٠٦٪) من جملة التكرارات المرجحة زيادة الاعتمادات المالية والذي ظهر القصور فيها كمعوق أساسى لأغلب البرامج والأنشطة الإرشادية ، وأيضاً إنشاء وحدة بيانات متخصصة لخدمة الإدارة حيث أن الإرشاد والتوجيه يعتمد في المقام الأول على معلومات كافية ودقيقة ومقنعة حتى تؤثر في الموجه ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٨,٣٣).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (٧,٩٢٪) من جملة التكرارات المرجحة الاعتماد على الأسلوب العلمى فى تخطيط هذه البرامج حتى لا تتم هذه البرامج بصورة عشوائية مما يؤدي لإهدار الكثير من الموارد ، تفرغ أخصائى الإرشاد لعمله الإرشادى لأن انشغاله بعمل آخر يؤثر سلبياً على أدائه لعمله الإرشادى ، فتح قنوات اتصال مستمرة بين إدارة الإرشاد والجهات المعنية الأخرى حتى يتحقق التعاون المنشود بينهم ، المتابعة المستمرة لاحتياجات البيئة حتى يتم التغيير فى ضوء هذه الاحتياجات المتغيرة وذلك يحقق الواقعية والفاعلية للبرامج الإرشادية، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٦,٦٧).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (٧,٧٩٪) من جملة التكرارات المرجحة توفير الإمكانيات المادية اللازمة خاصة وأن الإدارة فى حاجة شديدة للعديد من الأجهزة كالمبيوتر ، ماكينات التصوير ، والخامات كالأوراق وغيرها من الأدوات الكتابية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٥).

وفى المرتبة الرابعة ضرورة توفير العدد الكافى من أخصائى الإرشاد المؤهلين حيث اتضح من العديد من الجداول السابقة وجود قصور فى عدد هؤلاء الأخصائين ، عقد دورات تدريبية للأخصائين الاجتماعيين قبل وأثناء عملهم بإدارة الإرشاد وذلك لإمدادهم بالمعلومات التى تنقصهم والتى تعوق أدائهم للكثير من الأنشطة الإرشادية كما سبق توضيحه فى العديد من الجداول السابقة ، إشهار جمعية باسم الإرشاد الاجتماعى تدعم نشاط

الإرشاد مادياً وبشرياً ، كما أن ذلك قد يزيد من وعى المواطنين بهذا النشاط وأهميته .

وفى المرتبة الخامسة التقويم المستمر لبرامج الإرشاد الأمر الذى يساعد فى إنجاز الخطط بفاعلية ويساعد فى إحداث نوع من التكامل بينها.

ثانياً  
مجموعة الجداول الارتباطية

## جدول رقم (١)

يوضح العلاقة بين النوع وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية

المجموع	لا ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ النوع
٣٤	١٠	٢٤	- ذكر
٦	-	٦	- أنثى
٤٠	١٠	٣٠	المجموع

التحليل :

ش	ت	٢ (ش - ت)	٢ (ش - ت) / ت
٢٤	$٢٥,٥ = \frac{٣٠ \times ٣٤}{٤٠}$	٢,٢٥	٠,٠٨٩
١٠	$٨,٥ = \frac{١٠ \times ٣٤}{٤٠}$	٢,٢٥	٠,٢٦٥
٦	$٤,٥ = \frac{٣٠ \times ٦}{٤٠}$	٢,٢٥	٠,٥
٠	$١,٥ = \frac{١٠ \times ٦}{٤٠}$	٢,٢٥	١,٥
			٢,٣٥٤

$$\text{كا}^٢ = \text{مج} \frac{٢ (ش - ت)}{ت} = ٢,٣٥٤$$

$$\text{كا}^٢ (١, ٥) = ٣,٨٤١$$

كا<sup>٢</sup> المحسوبة أقل من كا<sup>٢</sup> الجدولية عند درجات حرية (١) ومستوى

معنوية (٥٪).

∴ ليس هناك فرق معنوى وبالتالي يمكن القول أنه ليست هناك علاقة بين نوع المنفذ للبرامج والأنشطة الإرشادية وتنفيذ هذه البرامج والأنشطة .

وهذه النتيجة تشير إلى أن ارتفاع نسبة الذكور بين أخصائى الإرشاد عن نسبة الإناث(\*) كما أنها ليس لها تأثير سلبى فقد لا يكون لها تأثير إيجابى أيضاً على عمل الإدارة وبالتالي لا يتطلب الأمر من المسؤولين بالإدارة تفضيل الذكور على الإناث عند تعيين أخصائى الإرشاد .

### جدول رقم (٢)

يوضح العلاقة بين السن وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية

المجموع	لا ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	البرامج والأنشطة الإرشادية التى تنفذ السن
-	-	-	٢٠-
١٠	٤	٦	٣٠-
٢٨	٦	٢٢	٤٠-
٢	-	٢	٥٠ فأكثر
٤٠	١٠	٣٠	المجموع

التحليل :

$$\text{معامل التوافق} = \frac{1 - \chi}{\chi}$$

$$\chi = \frac{36}{28 \times 10} + \frac{484}{28 \times 30} + \frac{16}{10 \times 10} + \frac{36}{10 \times 30} + 0 + 0 =$$

$$1,05 = \frac{4}{60} + \frac{36}{280} + \frac{484}{840} + \frac{16}{100} + \frac{36}{300} = 0 + \frac{4}{2 \times 30}$$

(\*) انظر جدول رقم (١) فى استجابات أخصائى الإرشاد الاجتماعى.

$$\text{معامل التوافق} = \frac{1 - 1,05}{1,05} = 0,22$$

وهذا المعامل يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين السن وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية فكلما تقدم سن أخصائى الإرشاد الاجتماعى كلما ساعد ذلك على تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية .

وقد يرجع ذلك إلى أن تقدم سن أخصائى الإرشاد قد يزيد من احتمالية اتساع مداركه بظروف ومشكلات المجتمع ، كما قد يرتبط به طول مدة خدمته فى مجال العمل الاجتماعى وبالتالي اتساع خبرته الأمر الذى يجعله أكثر وعى بالخدمات التى تقدمها مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية ، كما قد يزيد من احتمالية اتساع نطاق اطلاعاته وثقافته خاصة فيما يتعلق بالظروف المجتمعية والعمل الاجتماعى كما أنه قد يرتبط به طول مدة خدمته فى مجال الإرشاد الاجتماعى واتساع خبرته فى نفس المجال .

وتوافر عامل أو أكثر من العوامل السابقة التى من المحتمل أن يحققها تقدم سن أخصائى الإرشاد من المتوقع أن يساعد فى تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية بشكل مناسب .

### جدول رقم (٣)

يوضح العلاقة بين الحالة الاجتماعية وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية

المجموع	لا ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	البرامج والأنشطة الإرشادية التى تنفذ
			الحالة الاجتماعية
٦	٢	٤	أعزب
٣٢	٦	٢٦	متزوج
٢	٢	-	مطلق
-	-	-	أرمل
٤٠	١٠	٣٠	المجموع

## التحليل :

ش	ت	(ش - ت) ٢	(ش - ت) ٢
٤	$٤,٥ = \frac{٣٠ \times ٦}{٤٠}$	٠,٢٥	٠,٢٥
٢	$١,٥ = \frac{١٠ \times ٦}{٤٠}$	٠,٢٥	٠,٢٥
٢٦	$٢٤ = \frac{٣٠ \times ٣٢}{٤٠}$	٤	٤
٦	$٨ = \frac{١٠ \times ٣٢}{٤٠}$	٤	٤
٠	$١,٥ = \frac{٣٠ \times ٢}{٤٠}$	٢,٢٥	٢,٢٥
٢	$٠,٥ = \frac{١٠ \times ٢}{٤٠}$	٢,٢٥	٢,٢٥
٠	$٠ = \frac{٣٠ \times ٠}{٤٠}$	٠	٠
٠	$٠ = \frac{١٠ \times ٠}{٤٠}$	٠	٠
		٦,٨٨٣	

$$٦,٨٨٣ = \text{كا}^٢ \text{ المحسوبة}$$

$$٧,٨١٥ = (\text{كا}^٢, ٣) (\%٥)$$

∴ كا<sup>٢</sup> المحسوبة أقل من كا<sup>٢</sup> الجدولية عند درجات حرية (٣) ومستوى معنوية ٥٪ .

∴ ليس هناك فرق معنوى ، أى أنه ليس هنا تأثير للحالة الاجتماعية على تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية .

وقد يرجع ذلك لمحاولة أخصائى الإرشاد الفصل بين ظروفه الشخصية ومتطلبات عمله لمحاولة تفادى تأثير أى ظروف أو مشكلات ذاتية على جهوده المهنية حتى يقوم بعمله بالشكل المطلوب وبموضوعية .

## جدول رقم (٤)

يوضح العلاقة بين الحالة التعليمية وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية

المجموع	لا ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ الحالة التعليمية
٤	٢	٢	شهادة فوق متوسطة
٣٠	٨	٢٢	بكالوريوس أو ما يعادله
٦	-	٦	أعلى من البكالوريوس
٤٠	١٠	٣٠	المجموع

التحليل :

$$\text{معامل التوافق} = \frac{1 - \chi}{\chi} = \chi + \frac{36}{30 \times 30} + \frac{64}{30 \times 10} + \frac{484}{30 \times 30} + \frac{4}{10 \times 4} + \frac{4}{30 \times 4} = \chi$$

$$1,08 = \frac{0}{10 \times 6}$$

$$\text{معامل التوافق} = \frac{1 - 1,08}{1,08} = 0,27$$

وهذا المعامل يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين الحالة التعليمية وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية فكلما ارتفع المستوى التعليمي لأخصائي الإرشاد كلما ساعد ذلك في تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية .

حيث قد يساعد ذلك في اتساع مداركه لمتطلبات العمل الاجتماعي خاصة إذا كان تخصص خدمة اجتماعية أو اجتماع (وهي الغالبية العظمى من أخصائيي الإرشاد) (\*).

(\* ) انظر جدول رقم (٥) في استجابات أخصائيي الإرشاد الاجتماعي.

كما أن ارتفاع المستوى التعليمي له قد يجعله أكثر مهارة في التعامل مع الجمهور وتوصيل المعلومة المطلوبة ، كما أن اتساع المستوى التعليمي قد يساعد في اتساع مستوى ثقافته بظروف ومشكلات المجتمع وهذه العوامل السابقة من الخصائص الأساسية المطلوبة في أخصائي الإرشاد الاجتماعي ومن المتوقع أن يكون لها تأثير إيجابي واضح على جهوده .

### جدول رقم (٥)

يوضح العلاقة بين التخصص وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية

المجموع	لا ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ التخصص
٢٥	٤	٢١	خدمة اجتماعية
٨	٢	٦	اجتماع
٢	٢	-	تجارة
٣	١	٢	آداب
٢	١	١	حقوق
٤٠	١٠	٣٠	المجموع

التحليل :

$$\text{معامل ارتباط جاما (}\gamma\text{)} = \frac{أ - ب}{أ + ب}$$

$$أ = ٢١ \times ٢ + ٦ \times ٢ + ٠ \times ٢ + ١ \times ٢ = ٤٢ + ١٢ + ٠ + ٢ = ٥٦$$

$$ب = ٤ \times ٦ + ٢ \times ٢ + ٢ \times ٢ + ١ \times ١ = ٢٤ + ٤ + ٤ + ١ = ٢٩$$

$$\therefore \text{معامل ارتباط جاما (}\gamma\text{)} = \frac{٤٢ - ٢٩}{٤٢ + ٢٩} = \frac{١٣}{٧١} = ٠,٣٢$$

وهذا المعامل يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين التخصص وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية فكلما كان أخصائيو الإرشاد تخصص خدمة اجتماعية كلما ساعد ذلك في تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية أكثر من المتخصصين في التخصصات الأخرى وقد يرجع ذلك لطبيعة إعداد طالب الخدمة الاجتماعية حيث يتم تزويده بالمعارف العلمية الكافية عن

المشكلات الاجتماعية والخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية بالمجتمع ، كما يتم تزويده بخبرات ميدانية متعلقة بواقع هذه المشكلات وسبل التعامل معها وبواقع هذه الخدمات وأساليب التعامل مع العملاء وذلك من خلال الزيارات الميدانية والتدريب الميداني.

وهي جوانب إعداد متخصصة قد لا تتوفر بهذه الصورة سواء كماً أو كيفاً في أى تخصص آخر ، مما قد يجعل لهذا الإعداد المتميز للعمل الاجتماعي والذي يتناسب مع متطلبات الإرشاد الاجتماعي أثراً إيجابياً في تميز عمل خريج الخدمة الاجتماعية في مجال العمل الإرشادي عن أى تخصص آخر .

### جدول رقم (٦)

يوضح العلاقة بين مدة الخدمة وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية

المجموع	لا ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	ينفذ كلا النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية	البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ مدة الخدمة
-	-	-	أقل من سنة
-	-	-	١ -
١٠	٤	٦	٣ -
٣٠	٦	٢٤	٦ - ٩
٤٠	١٠	٣٠	المجموع

التحليل :

$$\frac{1 - \text{ج}}{\text{ج}} = \text{معامل التوافق}$$

$$\frac{576}{30 \times 30} + \frac{16}{10 \times 10} + \frac{36}{10 \times 30} + \frac{0}{0 \times 10} + \frac{0}{0 \times 30} = \text{ج}$$

$$1,04 = \frac{36}{30 \times 10}$$

$$\text{معامل التوافق} = \sqrt{\frac{1 - 1,04}{1,04}} = 0,20$$

وهذا المعامل يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين مدة الخدمة وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية فكلما زادت مدة خدمة أخصائى الإرشاد كلما ساعد ذلك فى تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية ، وقد يرجع ذلك إلى أن طول مدة الخدمة فى العمل الإرشادى قد ينتج عنها اتساع نطاق خبراته ومهاراته بأساليب ومتطلبات وجوانب العمل الإرشادى ، واتساع نطاق معلوماته عن المشكلات الاجتماعية والخدمات الاجتماعية كما قد ينتج عنها وجود علاقات تعاونية بينه وبين الجهات الأخرى المعنية بالتوعية استطاع توطيدها خلال مدة خدمته الطويلة .

وتوافر عامل أو أكثر من العوامل السابقة يساعد أخصائى الإرشاد فى أداء مهامه الإرشادية .

ثالثاً  
نتائج الدراسة الخاصة  
باستمارة المستفيدين

## جدول رقم (١)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب النوع

النسبة %	التكرار	النوع
٥٢	٥٢	أ - ذكر
٤٨	٤٨	ب - أنثى
١٠٠	١٠٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول وجود ارتفاع نسبي في عدد الذكور عن عدد الإناث من المبحوثين ففي حين وصلت نسبة الذكور (٥٢%) وصلت نسبة الإناث (٤٨%) وهذا يتفق مع ما ذكرناه سابقاً من وجود ارتفاع نسبي في نسبة الذكور عن نسبة الإناث في مجتمع الدراسة .  
وقد يشير ذلك إلى أن العينة ممثلة للمجتمع تمثيلاً سليماً .

## جدول رقم (٢)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب السن

النسبة %	التكرار	فئات السن
٤٥	٤٥	أ - ٢٠ -
٢٣	٢٣	ب - ٣٠ -
٢٠	٢٠	ج - ٤٠ -
١٢	١٢	د - ٥٠ فأكثر
١٠٠	١٠٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات الجدول السابق أن أعلى نسبة من المبحوثين (٤٥%) تقع في الفئة العمرية من (٢٠ - أقل من ٣٠ سنة) تليها نسبة (٢٣%) من المبحوثين وتقع في الفئة العمرية من (٣٠ - أقل من ٤٠ سنة) ثم نسبة (٢٠%) من المبحوثين تقع في الفئة العمرية من (٤٠ - أقل من ٥٠ سنة)

وأخيراً توجد نسبة (١٢٪) تقع فى الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) وقد يرجع الارتفاع الواضح فى نسبة المبحوثين فى الفئة العمرية الأولى من (٢٠ - أقل من ٣٠) لاستقرار نسبة كبيرة من المواطنين فى محل إقامتهم لارتباطهم باستكمال العملية التعليمية أو الخدمة العسكرية أو اتجاههم للزواج وتأسيس أسر جديدة، فى حين أن الفئات العمرية التالية قد تكون خالية من معظم هذه الالتزامات مما يجعل الظروف مواتية لهم للاتجاه للعمل فى المدن الكبرى كالقاهرة أو خارج البلاد مما يجعل نسبة منهم لا تتواجد فى موطنها الأصلي.

### جدول رقم (٣)

يوضح التوزيع النسبى للمبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
٢٧	٢٧	أ - أعزب
٥٨	٥٨	ب - متزوج
٢	٢	ج - مطلق
١٣	١٣	د - أرمل
١٠٠	١٠٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن الغالبية العظمى من المبحوثين من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (٥٨٪) من جملة المبحوثين ، كما أن هناك (٢٧٪) من المبحوثين من فئة أعزب ، (١٣٪) من فئة أرمل ، (٢٪) من فئة مطلق .

وقد يرجع ارتفاع نسبة المتزوجين إلى تقدم سن المبحوثين حيث يبدأ عمرهم من سن العشرين ، بل أن هناك (٥٥٪) من المبحوثين يبدأ سنهم من الثلاثين (\*) .

كما قد يرجع ذلك إلى تميز المجتمعات الريفية بظاهرة الزواج المبكر لأبنائها تمشياً مع العادات والتقاليد المعروفة فى هذا الشأن .

(\*) انظر جدول رقم (٢) .

## جدول رقم (٤)

يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب الحالة التعليمية

النسبة %	التكرار	الحالة التعليمية
٤٠	٤٠	أ - أمي
١٤	١٤	ب - يقرأ ويكتب
٢٣	٢٣	ج - مؤهل متوسط
٩	٩	د - مؤهل فوق متوسط
١٠	١٠	هـ - بكالوريوس أو مايعادله
٤	٤	و - أعلى من مرحلة البكالوريوس
١٠٠	١٠٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول ارتفاع نسبة الأميين لتصل إلى (٤٠%) من جملة المبحوثين، بل أن هناك (٥٤%) من المبحوثين لا يحملون مؤهلاً تعليمياً (ما بين أمي أو يقرأ ويكتب فقط) مما يدل على أنه رغم الجهود التي تبذل في مجال العمل على منع التسرب من التعليم ومحو الأمية، إلا أنها لم تصل للمستوى المطلوب، ومن بين تلك الجهود جهود الإرشاد الاجتماعي والتي من المفترض أن تلعب دوراً أساسياً في التوعية بأضرار الأمية وتشجيع المواطنين على الاتجاه نحو محو أميتهم والحاق أبناءهم بالمدارس ومنع تسربهم منها .

كما يتضح من هذا الجدول ارتفاع نسبة حملة المؤهل المتوسط عن نسبة حملة المؤهل فوق المتوسط أو الجامعي أو مرحلة الدراسات العليا وقد يرجع ذلك لانخفاض الوعي بين الأهالي بأهمية العملية التعليمية مما يجعلهم لا يهتمون كثيراً بمساندة الأبناء للوصول لمستويات تعليمية أفضل، كما قد يرجع ذلك لكثرة عدد الأبناء في الأسرة في تلك المجتمعات الريفية مع انخفاض دخل الأسرة مما لا يشجع على الاتجاه لمستويات تعليمية تتطلب فترات طويلة من الإعالة والإنفاق على الأبناء .

## جدول رقم (٥)

يوضح أنواع البرامج والأنشطة الإرشادية التي تقدمها  
الأجهزة الاجتماعية للمواطنين

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			البرامج والأنشطة الإرشادية التي تقدمها الأجهزة الاجتماعية للمواطنين
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٢	٧٣,٣٣	٤٩,٤٤	٢٢٠	٢٠	٤٠	٤٠	(أ) برامج وأنشطة للتوعية بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية
١	٧٥	٥٠,٥٦	٢٢٥	١٠	٥٥	٣٥	(ب) برامج وأنشطة للتوعية بالمشكلات الاجتماعية
-	-	١٠٠	٤٤٥	٣٠	٩٥	٧٥	المجموع

يتضح من تحليل بيانات الجدول أن البرامج والأنشطة الخاصة بتوعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية احتلت المرتبة الأولى في التنفيذ ، تلتها في المرتبة الثانية - بفارق ضئيل - البرامج والأنشطة الخاصة بتوعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية ويتفق هذا مع ما جاء سابقاً في استجابات أخصائيي الإرشاد الاجتماعي (\*) مما يؤكد أن التوعية بالمشكلات الاجتماعية تحتل المرتبة الأولى وقد يرجع ذلك إلى إعطاء إدارة الإرشاد الاجتماعي أولوية لهذه البرامج باعتبارها جهوداً وقائية تساهم في تفهم المواطنين لأبعاد تلك المشكلات وبالتالي تجنبها أو المعالجة المبكرة لها مما يمنع تعاضم هذه المشكلات ، كما قد يرجع ذلك إلى الرغبة في التوعية بتلك المشكلات حتى يكون هناك دور إيجابي ورئيسي للمواطنين في مواجهتها بجانب الدور الحكومي تمثيلاً مع الاتجاه العام للمجتمع في المرحلة الحالية الذي يركز على أهمية الدور الأهلي.

(\*) انظر جدول رقم (٧) في الجداول السابقة الخاصة باستجابات أخصائيي الإرشاد الاجتماعي .

كما يتضح من الجدول أن (٤٠٪) فقط من المبحوثين هم الذين يرون أن برامج وأنشطة توعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية تنفذ وأن باقى المبحوثين — وهم الغالبية (٦٠٪) من جملة المبحوثين — يرون أنها تنفذ إلى حد ما (٤٠٪) أو لا تنفذ (٢٠٪) .

وأيضاً (٣٥٪) من المبحوثين فقط هم الذين يرون أن برامج وأنشطة توعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية تنفذ وأن باقى المبحوثين يرون أنها تنفذ إلى حد ما (٥٥٪) أو لا تنفذ (١٠٪) .

وتعكس هذه الملاحظة السابقة القصور الواضح فى تلك البرامج والأنشطة الإرشادية الأمر الذى يتطلب ضرورة علاج هذا القصور كما يتطلب وجود نوعية من البرامج التى تفيد فى زيادة الوعى لدى أفراد المجتمع بالأنشطة الإرشادية للمواطنين .

## جدول رقم (٦)

يوضح ما ينفذ من برامج وأنشطة إرشادية مرتبطة بالنوع الأول من البرامج والأنشطة (برامج وأنشطة للتوعية بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية)

ترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ من النوع الأول
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
١	٧٩,١٧	١٧,٢٣	١٩٠	١٠	٣٠	٤٠	أ) توفير الإرشادات اللازمة بالأجهزة الاجتماعية عن الخدمات الاجتماعية
٣	٧٥	١٦,٣٢	١٨٠	٢٠	٢٠	٤٠	ب) توفير المنشورات الإرشادية عن خدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية للمواطنين
٧	٤٤,١٧	٩,٦١	١٠٦	٦٠	١٤	٦	ج) توفير كتاب دورى عن نشاط مديرية الشؤون الاجتماعية فى خدمة المواطنين
٥	٦٣,٣٣	١٣,٧٨	١٥٢	٢٨	٣٢	٢٠	د) التوعية من خلال الندوات فى الوحدات الاجتماعية
٤	٧٠,٨٣	١٥,٤١	١٧٠	٢٠	٣٠	٣٠	هـ) التوعية من خلال الندوات فى الجمعيات الأهلية
٢	٧٧,٠٨	١٦,٧٧	١٨٥	١٠	٣٥	٣٥	و) قيام أخصائى الإرشاد بتوجيه العميل إلى مقر الخدمة التى يحتاجها فور توجهه لمديرية الشؤون الاجتماعية
٦	٥٠	١٠,٨٨	١٢٠	٥٠	٢٠	١٠	ز) التوعية من خلال وسائل الإعلام
—	—	١٠٠	١١٠٣	١٩٨	١٨١	١٨١	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أنه قد جاء فى المرتبة الأولى بنسبة (١٧,٢٣٪) من مجموع التكرارات المرجحة توفير الإرشادات اللازمة

بالأجهزة الاجتماعية عن الخدمات الاجتماعية ، ويتفق هذا مع ما جاء سابقاً في استجابات أخصائى الإرشاد الاجتماعى (\*) حيث جاء أيضاً هذا النشاط فى المرتبة الأولى ، وقد يرجع هذا لسهولة هذا النشاط وانخفاض تكلفته ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٩,١٧).

وجاء فى المرتبة الثانية قيام أخصائى الإرشاد بتوجيه العميل إلى مقر الخدمة التى يحتاجها فور توجهه لمديرية الشئون الاجتماعية ، وهذا النشاط رغم بساطته إلا أنه قد يكون له أهمية كبيرة خاصة للفئات ذات المستوى الثقافى المحدود والتى تمثل نسبة مرتفعة من المواطنين ، كما أنها فى نفس الوقت أكثر الفئات احتياجاً لهذه الخدمات ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٧٧,٠٨) .

وفى المرتبة الثالثة توفير النشرات الإرشادية عن خدمات مؤسسات وزارة الشئون الاجتماعية للمواطنين ، وفى المرتبة الرابعة التوعية من خلال الندوات فى الجمعيات الأهلية ، وفى المرتبة الخامسة التوعية من خلال الندوات فى الوحدات الاجتماعية ، وقد يعبر هذا عن التقدم النسبى للجمعيات الأهلية فى هذا النشاط عن الوحدات الاجتماعية وقد يرجع ذلك إلى ان أغلب الجمعيات الأهلية قامت لتقديم خدمات فى المقام الأول وعلى وجه الخصوص للفئات الفقيرة والتى تعاني من انخفاض مستوى الوعى فى حين أن الوحدات تتعدد أنشطتها وتقدم خدماتها لكل الفئات مما قد يجعل الجمعيات أشد حاجة لمثل هذه الندوات وأكثر حرصاً على تنفيذ العديد منها .

وفى المرتبة السادسة التوعية من خلال وسائل الإعلام، وفى المرتبة السابعة توفير كتاب دورى عن نشاط مديرية الشئون الاجتماعية فى خدمة المواطنين ، وقد يرجع تأخر هذين النشاطين رغم أهميتهما لحاجتهما لتكلفة مرتفعة نوعاً ما عن الأنشطة السابقة والتى ربما لا تتوافر لإدارة الإرشاد الاجتماعى أو الأجهزة الاجتماعية المعنية الأخرى بصورة كافية ، كما قد يرجع ذلك لأمية نسبة مرتفعة من المواطنين الأمر الذى قد يعوق استفادتهم

(\*) انظر جدول رقم (٨) فى الجداول السابقة الخاصة باستجابات أخصائى الإرشاد الاجتماعى .

من هذه الوسائل مما لا يشجع أخصائى الإرشاد الاجتماعى أو الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية على الاهتمام بهذه الأنشطة .

\* وبوجه عام يلاحظ من الجدول السابق انخفاض نسبة الاستجابة - نعم - فى أغلب الأنشطة بل أنها لم تصل إلى حد أغلبية الاستجابات فى كافة الأنشطة مما قد يعبر عن وجود قصور واضح فى هذه الأنشطة وأنها لا تودى بالصورة المرجوة .

### جدول رقم (٧)

يوضح ما ينفذ من برامج وأنشطة إرشادية مرتبطة بالنوع الثانى من البرامج والأنشطة الإرشادية (برامج وأنشطة للتوعية بالمشكلات الاجتماعية)

الترتيب	الوسط الحسابى المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			البرامج والأنشطة الإرشادية التى تنفذ من النوع الثانى
				نعم (٣)	إلى حد ما (٢)	لا (١)	
٢	٦٧,٤١	٢٦,١١	١٨٢	٣٢	٢٨	٣٠	أ) توفير النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية للجمهور
١	٧٠,٣٧	٢٧,٢٦	١٩٠	٤٠	٢٠	٣٠	ب) عقد الندوات الإرشادية بالوحدات الاجتماعية لتوعية الجمهور بالمشكلات الاجتماعية
٣	٦٤,٨١	٢٥,١١	١٧٥	٥٥	٢٠	١٥	ج) عقد الندوات الإرشادية بالجمعيات الأهلية لتوعية الجمهور بالمشكلات الاجتماعية
٤	٥٥,٥٦	٢١,٥٢	١٥٠	٢٠	٥٠	٢٠	د) التوعية بالمشكلات الاجتماعية من خلال وسائل الإعلام
-	-	١٠٠	٦٩٧	١٤٧	١١٨	٩٥	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن النشاط الذى جاء فى المرتبة الأولى فى مجال التوعية بالمشكلات الاجتماعية هو عقد الندوات الإرشادية

بالوحدات الاجتماعية لتوعية الجمهور بالمشكلات الاجتماعية وقد يرجع ذلك لما تتيحه هذه الندوات من فرصة للتداول المباشر بين المواطنين والمسؤولين مما يزيد من احتمالية اقتناع المواطنين بما يقدم إليهم من معلومات ، كما قد يرجع ذلك إلى أن هذه الوسيلة تناسب كافة المواطنين سواء متعلمين أو غير متعلمين بعكس الوسائل الإرشادية المكتوبة التي تناسب المتعلمين أكثر من غير المتعلمين .

وفى المرتبة الثانية توفير النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية للجمهور ويلاحظ تقدم هذا النشاط رغم أن هذه النشرات قد لا يستفيد منها إلا الطبقة التي تجيد القراءة فقط وقد يرجع ذلك لانخفاض التكلفة والجهد اللازمين لهذا النشاط بالمقارنة بغيره من الأنشطة .

وفى المرتبة الثالثة عقد الندوات الإرشادية بالجمعيات الأهلية لتوعية الجمهور بالمشكلات الاجتماعية وتحقيق مساهمة أهلية مع الجهود الحكومية المبذولة فى هذا الشأن .

وفى المرتبة الرابعة والأخيرة التوعية بالمشكلات الاجتماعية من خلال وسائل الإعلام .

\* وبشكل عام يلاحظ من الجدول السابق انخفاض نسبة الاستجابة - نعم - فى كافة الأنشطة السابقة بشكل ملحوظ ، بينما ارتفعت تلك النسبة على وجه الخصوص فى الاستجابة - إلى حد ما - مما قد يعبر عن وجود معوقات تحول دون أداء هذه الأنشطة بالصورة المرجوة وبالتالي ضرورة حصرها وتحديدها للعمل على مواجهتها .

## جدول رقم (٨)

يوضح وجهة نظر المبحوثين في وجود معوقات تواجه

البرامج والأنشطة الإرشادية

النسبة %	التكرار	هل توجد من وجهة نظرك معوقات تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية؟
١٠٠	١٠٠	أ - نعم
-	-	ب - لا
١٠٠	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن كافة المبحوثين (١٠٠%) يرون أن هناك معوقات تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية وقد يرجع ذلك لما يراه المبحوثون من قصور في هذه البرامج والأنشطة سواء كان هذا القصور متمثلاً في عدم تنفيذ بعض هذه البرامج والأنشطة الإرشادية أو في عدم تنفيذ بعض البرامج والأنشطة الإرشادية بالصورة المرجوة أو الحالتين معاً ، وهذا ما سوف يوضحه الجدول التالي .

جدول رقم (٩)  
يوضح المعوقات التي تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			المعوقات التي تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٤	٨٠	٩,٥٥	٢٤٠	٣٠	-	٧٠	(أ) نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالخدمات الاجتماعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية
٣	٨٠,٣٣	٩,٥٩	٢٤١	١٠	٣٩	٥١	(ب) نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالمشكلات الاجتماعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية
٨	٧٣,٣٣	٨,٧٦	٢٢٠	٣٠	٢٠	٥٠	(ج) نقص الإمكانات المادية اللازمة لهذه الأنشطة
٢	٨٦,٦٧	١٠,٣٥	٢٦٠	١٠	٢٠	٧٠	(د) عدم توافر العدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين في بعض تلك الأجهزة
١	٨٩,٦٧	١٠,٧١	٢٦٩	-	٣١	٦٩	(هـ) عدم توافر المعلومات الكافية عن الخدمات الاجتماعية لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين في تلك الأجهزة
١٠	٦٣,٣٣	٧,٥٦	١٩٠	٤٠	٣٠	٣٠	(و) عدم توافر المعلومات الكافية عن المشكلات الاجتماعية لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين في تلك الأجهزة
٥	٧٩,٣٣	٩,٤٨	٢٣٨	١٢	٣٨	٥٠	(ز) عدم اهتمام المواطنين بحضور ندوات التوعية
٦	٧٧,٦٧	٩,٢٨	٢٣٣	٢٧	١٣	٦٠	(ح) الاعتماد على النشرات في التوعية مع أهمية نسبة كبيرة من المواطنين بما لا يحقق الفائدة المرجوة منها
٩	٦٦,٦٧	٧,٩٦	٢٠٠	٤٠	٢٠	٤٠	(ط) عبث بعض المواطنين بالنشرات والملصقات الإرشادية
١٠	٦٣,٣٣	٧,٥٦	١٩٠	٤٠	٣٠	٣٠	(ي) عدم تعاون أجهزة الإعلام مع هذه الأجهزة الاجتماعية
٧	٧٧	٩,٢٠	٢٣١	٢٩	١١	٦٠	(ك) عدم وجود تنسيق بين الجهات المختلفة المعنية بالتوعية
-	-	١٠٠	٢٥١٢	٢٦٨	٣١١	٥٨٠	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن العامل الذى يحتل المرتبة الأولى كأكثر العوامل إعاقة بنسبة (١٠,٧١%) من جملة التكرارات المرجحة هو عدم توافر المعلومات الكافية عن الخدمات الاجتماعية لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين فى الأجهزة الاجتماعية (كمديرية الشؤون الاجتماعية - الإدارة الاجتماعية - الوحدات الاجتماعية - الجمعيات الأهلية) وقد يرجع هذا لقصور إدارة الإرشاد الاجتماعى فى إمداد الأخصائيين الاجتماعيين بالمعلومات الكافية عن الخدمات الاجتماعية التى تقدمها مديرية الشؤون ومؤسساتها من خلال الوسائل العديدة كالنشرات والكتيبات والدورات التدريبية، كما قد يرجع ذلك إلى عدم اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالتثقيف الذاتى لأنفسهم فيما يتعلق بالعمل الاجتماعى ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٩,٦٧).

وجاء فى المرتبة الثانية بنسبة (١٠,٣٥%) من جملة التكرارات المرجحة عدم توافر العدد الكافى من الأخصائيين الاجتماعيين فى بعض تلك الأجهزة - حيث وضح المبحوثون - أن الوحدات الاجتماعية والجمعيات الأهلية فى الغالب لا يوجد فى كل واحدة منها أكثر من أخصائى اجتماعى واحد فقط وهذا بالطبع لا يتناسب مع تعدد المهام الملقاة على عاتقه مما يجعل هناك قصوراً فى أدائه لكثير منها ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٦,٦٧).

وفى المرتبة الثالثة نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالمشكلات الاجتماعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٠,٣٣) ، ثم فى المرتبة الرابعة نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالخدمات الاجتماعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية وقد يرجع ذلك لعدم إدراك بعض العاملين فى تلك الأجهزة لأهمية هذه التوعية فى مواجهة المشكلات الاجتماعية ، ووصول الخدمات لمستحقيها ، كما قد يرجع ذلك لقصور الموارد اللازمة لتنفيذ هذه البرامج والأنشطة فى بعض تلك الأجهزة مما لا يشجع العاملين بها على الاهتمام بهذه الأنشطة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٠).

وفى المرتبة الخامسة عدم اهتمام المواطنين بحضور ندوات التوعية وقد يرجع ذلك لعدم توفير الدعاية الكافية من قبل الجهة المنظمة لها أو أن هذه الدعاية لا تتم بصورة مناسبة توضح للمواطنين أهميتها وتجذبهم لحضورها .

وفى المرتبة السادسة الاعتماد على النشرات فى التوعية مع أمية نسبة كبيرة من المواطنين مما لا يحقق الفائدة المرجوة منها لعدم قدرتهم على قراءتها وبالتالي عدم تفهمهم لما بها من معلومات .

وفى المرتبة السابعة عدم وجود تنسيق بين الجهات المختلفة المعنية بالتوعية مما قد يؤدي لعدم التكامل بين تلك الأجهزة والازدواجية فى جهودها وإهدار العديد من الموارد والجهود .

جدول رقم (١٠)  
يوضح كيفية التغلب على المعوقات التي تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية

الترتيب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية	التكرارات المرجحة	الاستجابات			كيفية التغلب على المعوقات التي تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية
				لا (١)	إلى حد ما (٢)	نعم (٣)	
٣	٨٣,٣٣	١٦,٥٦	٢٥٠	٢٠	١٠	٧٠	(أ) زيادة الاعتمادات المالية التي تخصصها وزارة الشؤون لهذه الأنشطة
٦	٧١,٣٣	١٤,١٧	٢١٤	٣٠	٢٦	٤٤	(ب) الدعم المادى الأهلئ لهذه الأنشطة
٥	٧٧	١٥,٣٠	٢٣١	٢٩	١١	٦٠	(ج) دعم أجهزة الحكم المحلى لهذه الأنشطة
١	٩٦,٦٧	١٩,٢١	٢٩٠	-	١٠	٩٠	(د) الاعتماد على وسائل فى التوعية تناسب المتعلمين وغير المتعلمين
٢	٩٣,٣٣	١٨,٥٤	٢٨٠	-	٢٠	٨٠	(هـ) توفير العنصر البشرى المؤهل للعملية الإرشادية من الأخصائين الاجتماعيين
٤	٨١,٦٧	١٦,٢٢	٢٤٥	-	٥٥	٤٥	(و) التنسيق بين الأجهزة المختلفة المعنية بالتوعية
-	-	١٠٠	١٥١٠	٧٩	١٣٢	٣٨٩	المجموع

يتضح من تحليل بيانات هذا الجدول أن مقترحات المواطنين للتغلب على المعوقات التي تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية جاءت كما يلى:

فى المرتبة الأولى بنسبة (١٩,٢١٪) من مجموع التكرارات المرجحة الاعتماد على وسائل فى التوعية تناسب المتعلمين وغير المتعلمين كالدورات والمحاضرات وقد يعكس هذا اعتماد الأجهزة الاجتماعية على وسائل فى التوعية كاللوحات والنشرات والكتيبات وغيرها من الوسائل المناسبة للمتعلمين فقط فى الوقت الذى ترتفع فيه نسبة الأمية بين المواطنين<sup>(٩)</sup>، كما قد يعبر ذلك عن تقبل واستفادة المواطنين من هذا النوع

(\* ) انظر جدول رقم (٤)

من الوسائل المسموعة والمرئية والتي تتيح الفرصة للتداول وتبادل وجهات النظر عن الوسائل الأخرى المكتوبة ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٦,٦٧).

وفى المرتبة الثانية بنسبة (١٨,٥٤%) من جملة التكرارات المرجحة توفير العنصر البشرى المؤهل للعملية الإرشادية من الأخصائيين الاجتماعيين - ويرى المبحوثون - أن ذلك يشمل الكم (بتوفير العدد الكافى) والكيف (بأعدادهم من خلال الدورات التدريبية قبل وأثناء العمل) وسواء فى إدارة الإرشاد الاجتماعى أو فى المؤسسات الأخرى التابعة لمديرية الشئون الاجتماعية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٩٣,٣٣).

وفى المرتبة الثالثة بنسبة (١٦,٥٦%) من جملة التكرارات المرجحة ضرورة زياد الاعتمادات المالية التى تخصصها وزارة الشئون الاجتماعية لهذه الأنشطة الإرشادية نظراً لأهميتها فى وصول الخدمات لمستحقيها، والمساهمة فى حماية المجتمع من المشكلات الاجتماعية ، وقد حصل على وسط حسابى مرجح قدره (٨٣,٣٣).

وفى المرتبة الرابعة التنسيق بين الأجهزة المختلفة المعنية بالتوعية نظراً لأن ذلك التنسيق قد يساعد فى تكامل خطط هذه الأجهزة ، كما قد ينتج عنه القيام بجهود مشتركة فعالة، كما قد ينتج عنه الاستغلال الأمثل لموارد هذه الأجهزة وتقديم برامج وأنشطة التوعية بشكل منظم .

وفى المرتبة الخامسة دعم أجهزة الحكم المحلى لهذه الأنشطة خاصة من الناحية المادية ، وفى المرتبة الأخيرة الدعم المادى الأهلى لهذه الأنشطة، وقد يرجع أهمية هذا الدعم المادى من قبل أجهزة الحكم المحلى أو من قبل المواطنين فى أنه قد يساعد فى مواجهة القصور المادى الذى يعوق تنفيذ بعض هذه الأنشطة ، كما قد يخلق نوعاً من التكامل بين الدعم الحكومى (ممثلاً فى دعم وزارة الشئون وأجهزة الحكم المحلى) لهذه الأنشطة والدعم الأهلى لها .

## الفصل السابع

### النتائج العامة للدراسة الميدانية

- أولاً : النتائج العامة للدراسة والخاصة باستمارة أخصائي الإرشاد.
- ثانياً : النتائج العامة للدراسة والخاصة باستمارة المستفيدين .
- ثالثاً : الآراء المستخلصة من مقابلات البحث .
- رابعاً : المؤشرات التخطيطية المقترحة .

## أولاً : النتائج العامة للدراسة والخاصة باستمارة أخصائى الإرشاد :

### ( أ ) بيانات أولية عن المبحوثين :

- ١ - أثبتت الدراسة أن غالبية المبحوثين من الذكور ، الأمر الذى يرجع للطبيعة الخاصة للأنشطة والبرامج الإرشادية والتي تتطلب الكثير من الجهد والوقت وهى أمور تتناسب مع طبيعة الذكور عن الإناث مما يقلل من إقبال الإناث على هذا النوع من العمل .
- ٢ - اتضح من نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين من أخصائى الإرشاد تتراوح أعمارهم ما بين (٤٠ - أقل من ٥٠) سنة وهذه المرحلة العمرية تتسم بالخبرة والحكمة فى التعامل مع الأمور وبالتالي فإن ذلك من شأنه أن يكون له تأثير إيجابي على عمل الإدارة .
- ٣ - أثبتت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين من فئة المتزوجين الأمر الذى يرجع لتقدم المراحل العمرية لأغلب المبحوثين، كما أن هناك نسبة قليلة من المبحوثين من الفئة (أعزب).
- ٤ - اتضح من الدراسة أن غالبية المبحوثين من الحاصلين على درجة البكالوريوس أو ما يعادله كالبكالوريوس الخدمة الاجتماعية والتجارة وليسانس الآداب أو أعلى من مرحلة البكالوريوس ، فى حين أن هناك نسبة ضئيلة من حملة المؤهل فوق المتوسط مما يشير إلى ارتفاع المستوى التعليمى لأخصائى الإرشاد الاجتماعى .
- ٥ - أثبتت الدراسة أن غالبية المبحوثين تخصص خدمة اجتماعية واجتماع وهذا فى صالح الإدارة حيث أن طبيعة الإعداد العلمى والعملى لطلاب الخدمة الاجتماعية والاجتماع والوثيقة الصلة بالنشاط الاجتماعى قد تجعل منهم أفضل المتخصصين قدرة على القيام بنشاط الإرشاد الاجتماعى .
- ٦ - اتضح من نتائج الدراسة أن غالبية المبحوثين يعملون بإدارة الإرشاد الاجتماعى منذ فترة تتراوح ما بين (٦ - ٩ سنوات) وهذا يشير إلى أن غالبية أخصائى الإرشاد ذوى خبرة فى العمل الإرشادى .

## (ب) النتائج المتعلقة بأنواع البرامج الإرشادية :

- ١ - أثبتت نتائج الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين يرون أن النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادية يتم تنفيذهما وهما [ برامج وأنشطة للتوعية بالخدمات الاجتماعية ، برامج وأنشطة للتوعية بالمشكلات الاجتماعية] ، في حين أن هناك نسبة تصل إلى (٢٥٪) من جملة المبحوثين تشير إلى أن نوعاً واحداً من هذه الأنشطة والبرامج الإرشادية هو الذى ينفذ بينما النوع الآخر بأكمله لا ينفذ وهذا يؤكد ما جاء فى الدراسة الاستطلاعية التى قام بها الباحث من أن هناك معوقات تواجه تنفيذ برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعى .
- ٢ - اتضح من نتائج الدراسة أنه ليس هناك علاقة بين نوع المنفذ للبرامج والأنشطة الإرشادية وتنفيذ هذه البرامج والأنشطة ، بمعنى أنه ليس هناك ما يؤكد أن الذكور ينفذون بشكل أفضل كماً أو كيفاً لهذه الأنشطة من النساء أو العكس .
- ٣ - كما تبين أيضاً من الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين السن وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية فكلما تقدم سن أخصائى الإرشاد الاجتماعى كلما ساعد ذلك على تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية.
- ٤ - كما أثبتت نتائج الدراسة أنه ليس هناك تأثير للحالة الاجتماعية على تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية حيث أن نشاط أخصائى الإرشاد لا يتأثر باختلاف حالته الاجتماعية .
- ٥ - اتضح من نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين الحالة التعليمية وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية فكلما ارتفع المستوى التعليمى لأخصائى الإرشاد كلما ساعد ذلك فى تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية .
- ٦ - أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين التخصص وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية فكلما كان أخصائى الإرشاد تخصص خدمة اجتماعية كلما ساعد ذلك فى تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية.

- ٧ - أثبتت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين مدة الخدمة وتنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية فكلما زادت مدة خدمة أخصائي الإرشاد كلما ساعد ذلك في تنفيذ الأنشطة والبرامج الإرشادية .
- ٨ - اتضح من نتائج الدراسة أن البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ من النوع الأول - برامج وأنشطة للتوعية بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية - جاءت حسب درجة تنفيذها وفق الترتيب التالي: - عمل الإرشادات اللازمة بالأجهزة الاجتماعية المختلفة . - متابعة الإدارة لنشاط الوحدات الاجتماعية في مجال التوعية بالخدمات الاجتماعية . - المشاركة في الندوات التي تعقدتها المديرية . - قيام أخصائي الإرشاد بالإمام بالمعلومات الكافية عن نشاط الأجهزة الاجتماعية المختلفة . - تعاون الإدارة في التدريب العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية . - توفير النشرات الإرشادية عن خدمات المؤسسات الاجتماعية المختلفة للجمهور ، الاشتراك في البرامج التدريبية التي تقيمها المديرية للأخصائيين الاجتماعيين ، تشجيع الجهود التطوعية في مجال العمل الاجتماعي ، التوعية بالمشروعات الاجتماعية الرائدة كمشروع الأسر المنتجة لتوضيح فوائده للمواطنين وشروط الانتفاع به ، المشاركة في تنظيم المؤتمرات التي تقيمها المديرية . - الاشتراك في تطوير المؤسسات الاجتماعية . - التعاون مع الأجهزة المعنية في إبراز جوانب النشاط الاجتماعي ، التعاون مع أجهزة الإعلام في إبراز خدمات مديرية الشؤون الاجتماعية ، القيام بدور العلاقات العامة لمديرية الشؤون الاجتماعية . - المشاركة في إقامة المعارض التي تقيمها المديرية . - إصدار كتاب دورى عن نشاط مديرية الشؤون الاجتماعية .
- ٩ - اتضح من نتائج الدراسة أيضاً أن البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذ من النوع الثانى - برامج وأنشطة للتوعية بالمشكلات الاجتماعية - جاءت حسب درجة تنفيذها وفق الترتيب التالي : - عقد الندوات عن المشكلات الاجتماعية .

- التوعية المباشرة مع عملاء المؤسسات الاجتماعية المختلفة.
- إعداد الإدارة للنشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية .
- تعاون الإدارة مع المؤسسات الأخرى المعنية بالتوعية .
- تعاون الإدارة مع المؤسسات المعنية بالنشء والشباب فى جهود  
وقاية الشباب من الانحراف .
- تنظيم مؤتمرات عن المشكلات الاجتماعية تضم الأجهزة  
المتخصصة سواء علمية أو تنفيذية .
- التنسيق بين الجهات التنفيذية المحلية لتوحيد الاتجاه فى علاج  
المشكلات الاجتماعية .
- التعاون بين إدارة الإرشاد وإدارة البحوث بالمديرية فى إعداد  
البحوث التى تعالج مشكلات اجتماعية .
- التنسيق بين الجهات البحثية المختلفة التى تهتم بالمشكلات  
الاجتماعية لتحقيق التكامل بينها .

(ج) النتائج المتعلقة بالمعوقات التى تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية:

[١] النتائج المتعلقة بمعوقات تنفيذ برامج وأنشطة توعية المواطنين  
بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية :

- ١ - اتضح من نتائج الدراسة أن معوقات توافر قاعدة بيانات كافية لدى  
إدارة الإرشاد الاجتماعى بالمديرية جاءت حسب درجة تأثيرها كما  
يلى :
- عدم وجود الحاسب الآلى بالإدارة .
- عدم وجود وحدة للمعلومات بالإدارة بالصورة المناسبة .
- عدم توافر العنصر البشرى المؤهل اللازم لتلك المهمة ، وكذلك
- عدم تعاون الإدارات الاجتماعية الأخرى مع إدارة الإرشاد  
الاجتماعى فى توفير المعلومات اللازمة .
- ٢ - أثبتت نتائج الدراسة أن المعوقات التى تواجه الإدارة عند قيامها  
بنشاط العلاقات العامة بالمديرية جاءت حسب درجة تأثيرها وفق  
الترتيب التالى :
- عدم توافر الموارد المادية اللازمة .

- عدم وعى الأجهزة المختلفة بهذا الدور لإدارة الإرشاد .  
 - عدم وعى العملاء بهذا الدور لإدارة الإرشاد مما يقلل من حجم الجهات والعملاء المستفيدين منه .  
 - عدم توافر العدد الكافي من أخصائيي الإرشاد .  
 - عدم توافر البيانات الكافية عن النشاط الاجتماعي بالمديرية لدى إدارة الإرشاد .

٣ - اتضح من الدراسة أن معوقات عمل الإرشادات اللازمة للمؤسسات الاجتماعية جاءت وفق الترتيب التالي :  
 - نقص الإمكانيات المادية اللازمة .  
 - أمية نسبة كبيرة من المواطنين الأمر الذى لا يجعل لهذه الإرشادات قيمة لهم .  
 - عدم تعاون تلك المؤسسات الاجتماعية مع الإدارة .  
 - عدم توافر المعلومات الكافية عن أنشطة هذه المؤسسات لدى إدارة الإرشاد .

٤ - أثبتت الدراسة أن معوقات توفير النشرات الإرشادية عن الأجهزة الاجتماعية للجمهور جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلى :  
 - نقص الموارد المادية اللازمة لهذا النشاط .  
 - عدم وعى المواطنين بأهمية تلك النشرات .  
 - عبث بعض المواطنين بهذه النشرات .  
 - أمية الكثير من المواطنين الأمر الذى يقلل من قيمة هذه النشرات بالنسبة لهم .

٥ - اتضح من نتائج الدراسة أن معوقات إصدار كتاب دورى عن نشاط المديرية جاءت وفق الترتيب التالي :  
 - عدم توافر الإمكانيات المالية اللازمة لإعداده .  
 - عدم وعى المواطنين بأهميته وبالتالي يقلل ذلك من اتجاههم لاقتنائه والاستفادة به .  
 - عدم تعاون باقى أجهزة المديرية مع إدارة الإرشاد فى إعداده خاصة بتوفير المعلومات اللازمة .

- ٦ - عدم اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالاستفادة به .
- ٦ - اتضح من نتائج الدراسة أيضاً أن معوقات تعاون الإدارة مع الأجهزة الاجتماعية المعنية في إبراز جوانب النشاط الاجتماعي جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلي :
- ٧ - نقص قنوات الاتصال مع هذه الأجهزة وبالتالي لا توجد خطة مشتركة محددة للتوعية .
- ٧ - نقص الإمكانيات اللازمة لذلك في هذه الأجهزة .
- ٧ - نقص الإمكانيات اللازمة لذلك في إدارة الإرشاد الاجتماعي ، نقص الاهتمام بأهمية هذه التوعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية.
- ٧ - تبين من نتائج الدراسة أن معوقات التعاون مع أجهزة الإعلام في إبراز خدمات المديرية جاءت وفق الترتيب التالي :
- ٧ - حاجة هذا النشاط لإمكانيات مالية غير متوافرة .
- ٧ - عدم تعاون أجهزة الإعلام مع الإدارة في هذا الشأن .
- ٧ - عدم تفهم المواطنين لبعض ما تقدمه أجهزة الإعلام في هذا الموضوع .
- ٧ - عدم اهتمام المواطنين بما تقدمه تلك الأجهزة .
- ٨ - أثبتت نتائج الدراسة أن معوقات متابعة نشاط الوحدات الاجتماعية في التوعية بالخدمات الاجتماعية جاءت وفق الترتيب التالي :
- ٨ - وجود قصور في إمداد الأخصائيين الاجتماعيين بالنشرات عن خدمات الوزارة المختلفة .
- ٨ - عدم مراعاة مدى ما يبذل من جهود توعية من قبل الأخصائي الاجتماعي بالوحدة عند وضع التقرير السرى بعد زيارة أخصائي الإرشاد للوحدة .
- ٨ - عدم قيام أخصائي الإرشاد بزيارات دورية لتلك الوحدات ، عدم توافر المعلومات الكافية لدى الأخصائيين الاجتماعيين عن خدمات وزارة الشؤون الاجتماعية المختلفة .

- ٩ - اتضح من الدراسة أن معوقات التعاون مع الوحدات الاجتماعية النموذجية فى تقديم الخبرة للجهات المعنية الأخرى جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلى :
- عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة لهذا النشاط .
  - عدم اهتمام المؤسسات الاجتماعية الأخرى بما يقدم لها من تجارب ناجحة ، عدم اتجاه وزارة الشؤون الاجتماعية للاستفادة بما يرسل إليها من تجارب ناجحة تقدمها تلك الوحدات .
  - عدم تعاون المسؤولين فى تلك الوحدات النموذجية .
- ١٠ - تبين من نتائج الدراسة أن معوقات المشاركة فى تنفيذ البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين جاءت وفق الترتيب التالي :
- قلة هذه البرامج التدريبية مما يقلل من قيمتها .
  - عدم تقبل إدارة التدريب لهذا التعاون من قبل إدارة الإرشاد .
  - عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائى الإرشاد عن خدمات الوزارة .
  - عدم استفادة الأخصائيين الاجتماعيين من هذه البرامج بسبب عدم الكفاية الكمية أو الكيفية لهذه البرامج التدريبية .
- ١١ - أثبتت نتائج الدراسة أن معوقات تشجيع الجهود التطوعية فى مجال النشاط الاجتماعى جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلى :
- نقص الموارد المالية اللازمة لعقد الندوات مع المواطنين .
  - عدم اهتمام المواطنين بحضور الندوات الخاصة بهذا الموضوع .
  - نقص الإمكانيات البشرية من أخصائى الإرشاد الاجتماعى .
  - عدم تعاون المؤسسات الأهلية مع إدارة الإرشاد .
  - عدم تعاون الجهات الحكومية المعنية كأدارة الجمعيات والاتحادات .
- ١٢ - اتضح من نتائج الدراسة أن معوقات التوعية بأهمية مشروع الأسر المنتجة وغيره من المشروعات الرائدة مرتبة حسب درجة تأثيرها كما يلى :
- عدم اهتمام المواطنين بحضور ندوات التوعية الخاصة بهذا الشأن .

– نقص الموارد المادية اللازمة لجهود التوعية ، الاعتماد على  
النشرات فى التوعية مع عدم إجابة بعض المواطنين للقراءة مما قد لا  
يجعل لهذه الوسيلة القيمة المرجوة منها .  
– نقص الإمكانيات البشرية من أخصائى الإرشاد .  
– عدم اهتمام الأسر بهذه المشروعات .

١٣ – تبين من نتائج الدراسة أن معوقات المشاركة فى تطوير المؤسسات  
الاجتماعية جاءت وفق الترتيب التالى :  
– عدم الاشتراك فى وضع خطط هذه المؤسسات .  
– عدم اشتراك أخصائى الإرشاد فى متابعة سير العمل بتلك  
المؤسسات .

– عدم الاشتراك فى تدريب العاملين فى تلك المؤسسات ، عدم  
الانتظام فى عقد اللقاءات الدورية الإرشادية للعملاء فى تلك  
المؤسسات .

– ندرة عمل المسابقات بين العاملين فى تلك المؤسسات .  
– عدم التوعية بالمسابقات التى تقوم الإدارة بعملها .

١٤ – أثبتت نتائج الدراسة أن معوقات المشاركة فى الندوات الاجتماعية  
التي تعقدتها المديرية والمتعلقة بجوانب النشاط الاجتماعى المختلفة  
جاءت مرتبة حسب درجة تأثيرها كما يلى :  
– محاولة الجهة المنظمة الانفراد بمحتوى الندوة .  
– ندرة هذه الندوات مما يقلل من قيمتها ، عدم اهتمام المواطنين  
بحضور هذه الندوات .

– عدم اهتمام الكثير من الأخصائين الاجتماعيين بحضور هذه  
الندوات .

– عدم توافر الوقت لدى أخصائى الإرشاد للمشاركة .

١٥ - اتضح من الدراسة أن معوقات المشاركة فى عقد المؤتمرات التى تنظمها الأجهزة الاجتماعية جاءت وفق الترتيب التالى :

- ندرة هذه المؤتمرات نظراً لاحتياجها للمزيد من الجهد والتكلفة،  
عدم وعى القائمين على تنفيذ تلك المؤتمرات بأهمية مشاركة إدارة الإرشاد .

- نقص خبرة بعض أخصائى الإرشاد فى المشاركة فى تنظيم هذه المؤتمرات .

- عدم اهتمام الكثير من الأخصائين الاجتماعيين بحضور هذه المؤتمرات .

١٦ - أثبتت الدراسة أن معوقات الاشتراك فى إقامة المعارض التى تنفذها المديرية جاءت مرتبة حسب درجة تأثيرها كما يلى :

- نقص الموارد اللازمة لتوفير وسائل إرشادية كالنشرات والملصقات وغيرها .

- عدم اهتمام المديرية بتعاون إدارة الإرشاد معها .

- عدم إخطار المديرية لإدارة الإرشاد عن بعض هذه المعارض .

- عدم وجود تنسيق بين المديرية وإدارة الإرشاد الاجتماعى .

١٧ - تبين من نتائج الدراسة أن معوقات تعاون الإدارة فى التدريب العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية جاءت وفق الترتيب التالى:

- مديرية الشؤون الاجتماعية لا تعتبر إدارة الإرشاد الاجتماعى الباب الرئيسى لدخولها .

- قلة العناصر البشرية من أخصائى الإرشاد .

- عدم تعاون الجهات العلمية للخدمة الاجتماعية مع الإدارة لعدم وعى بعض هذه الجهات بدور الإدارة .

- عدم اهتمام أخصائى الإرشاد بهذا النشاط .

\* وبهذا الشكل تكون هذه النتائج السابق عرضها قد استطاعت الإجابة على التساؤل الأول للدراسة : ما هى المعوقات التى تواجه إدارة الإرشاد الاجتماعى عند قيامها بالتوعية بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية ؟

[٢] النتائج المتعلقة بمعوقات تنفيذ برامج توعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية :

- ١ - اتضح من نتائج الدراسة أن معوقات إعداد النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية جاءت وفق الترتيب التالي :
- نقص الموارد المالية اللازمة لتنفيذ هذا النشاط .
  - أهمية نسبة كبيرة من المواطنين الأمر الذي يقلل من قيمة هذه النشرات بالنسبة لهم .
  - عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائي الإرشاد عن المشكلات الاجتماعية الأمر الذي ينتج عنه ندرة هذه النشرات .
- ٢ - أثبتت نتائج الدراسة أن معوقات عقد الندوات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلي :
- نقص الموارد المادية اللازمة كالقاعات المعدة لهذه الندوات .
  - عدم اهتمام المواطنين بحضور هذه الندوات لعدم تناسب توقيتها مع أوقات فراغهم ، أو عدم عرض ما يقدم فيها من معلومات بصورة سهلة مفهومة بالنسبة لهم .
  - عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائي الإرشاد عن بعض المشكلات الاجتماعية .
  - عدم تعاون بعض الخبراء .
- ٣ - تبين من نتائج الدراسة أن معوقات التوعية المباشرة مع عملاء المؤسسات الاجتماعية جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلي :
- قلة عدد أخصائيي الإرشاد مع احتياج هذا النشاط لمزيد من الوقت والجهد .
  - عدم تعاون بعض الخبراء في المساهمة في جهود التوعية .
  - عدم توافر الأماكن المناسبة لعقد تلك اللقاءات في بعض هذه المؤسسات .
  - عدم تعاون بعض الأخصائيين الاجتماعيين في تلك المؤسسات في القيام بهذا النشاط .

٤ - اتضح من نتائج الدراسة أن معوقات تعاون الإدارة مع الجهات الأخرى المعنية بالتوعية بالمشكلات الاجتماعية جاءت وفق الترتيب التالي :

- نقص الموارد المالية اللازمة لهذا النشاط من كلا الجانبين .
- عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة موحدة للتوعية .
- محاولة هذه الجهات الانفراد بجهودها الإرشادية .
- عدم إلمام أخصائي الإرشاد بالمعلومات الكافية عن بعض المشكلات الاجتماعية ، عدم تعاون بعض الخبراء مع هذه الجهود الإرشادية .

٥ - تبين من نتائج الدراسة أن معوقات التعاون مع المؤسسات المعنية بالنشء والشباب فى جهود وقاية الشباب من الانحراف جاءت وفقاً للترتيب التالى :

- قصور الموارد المالية اللازمة لهذه الجهود .
- عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة موحدة للتوعية .
- رغبة هذه الجهات الانفراد بجهودها .
- عدم تنسيق الجهود بين هذه الجهات وإدارة الإرشاد الاجتماعى.
- عدم اهتمام أخصائى الإرشاد بهذا النشاط .

٦ - اتضح من نتائج الدراسة أن معوقات التعاون مع إدارة البحوث بالمديرية فى إعداد بحوث تعالج مشكلات اجتماعية جاءت وفقاً للترتيب التالى :

- نقص الموارد المادية اللازمة لهذا النوع من التعاون .
- الاختلاف بين إدارة البحوث وإدارة الإرشاد فى تحديد أولويات البحوث .
- عدم تقبل إدارة البحوث لهذا التعاون من قبل إدارة الإرشاد ، عدم توافر المهارات البحثية لدى أخصائى الإرشاد مما يقلل من قيمة مشاركته فى هذه البحوث .

- ٧ - أثبتت نتائج الدراسة أن معوقات التنسيق بين الجهات البحثية المختلفة التي تهتم بالمشكلات الاجتماعية جاءت حسب درجة تأثيرها مرتبة كما يلي :
- اتجاه العاملين فى بعض هذه الجهات نحو المصالح الذاتية ، ومن ثم عدم تعاون هذه الجهات ، وبالتالي أدى ذلك لعدم التوصل مع هذه الجهات لخطة بحثية موحدة .
  - عدم وعى بعض أخصائى الإرشاد بأهمية هذا النشاط مع احتياجه للكثير من الوقت والجهد للتنسيق والعمل مع هذه الجهات الأمر الذى قد يجعل البعض منهم يهمل هذا النشاط .
- ٨ - اتضح من الدراسة أن معوقات تنظيم مؤتمرات عن المشكلات الاجتماعية جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلي :
- نقص الموارد المالية اللازمة لعقد هذه المؤتمرات .
  - نقص الموارد المادية اللازمة خاصة القاعات اللازمة لعقد جلسات المؤتمرات وأجهزة التصوير وغيرها .
  - عدم تعاون أجهزة الحكم المحلى كالمحافظة والمجلس الشعبى المحلى فى دعم هذا النشاط .
  - عدم تعاون بعض الأجهزة العلمية .
  - نقص مهارات بعض أخصائى الإرشاد فى إعداد وتنظيم هذه المؤتمرات .
- ٩ - أثبتت نتائج الدراسة أن معوقات التنسيق بين الجهات التنفيذية المحلية المعنية بمواجهة المشكلات الاجتماعية جاءت وفق الترتيب التالى :
- عدم تعاون بعض هذه الجهات .
  - اختلاف اهتمامات تلك الجهات .
  - صعوبة تقرب وجهات النظر بينها .
  - صعوبة الاتصال ببعض هذه الجهات نظراً لتباعد هذه الجهات وانتشارها على مستوى المحافظة مما يجعل الاتصال والتنسيق المستمر بينها عملية شاقة .
  - نقص مهارات بعض أخصائى الإرشاد فى القيام بهذا الجهد التنسيقى .

\* وبهذا تكون هذه النتائج السابقة قد أجابت على التساؤل الثانى للدراسة . ما هى المعوقات التى تواجه إدارة الإرشاد الاجتماعى عند قيامها بالتوعية بالمشكلات الاجتماعية ؟

(د) العوامل التى أدت لظهور المعوقات التى تواجه الأنشطة والبرامج الإرشادية :

١ - اتضح من نتائج الدراسة أن هذه العوامل ترتبط فى المقام الأول بعملية التنفيذ ، وفى المرتبة الثانية جاءت عملية التخطيط ، وفى المرتبة الثالثة عملية المتابعة ، وفى المرتبة الرابعة والأخيرة عملية التقويم .

٢ - تبين من نتائج الدراسة أن العوامل التى ترجع لعملية التخطيط لهذه البرامج والأنشطة الإرشادية جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلى :  
- عدم إشراك أخصائى الإرشاد فى وضع خطة الإدارة .  
- عدم الاهتمام بالتعرف على مقترحات المواطنين عند وضع خطة الإدارة .

- عدم الاهتمام بالتعرف على مقترحات الأخصائين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية عند وضع خطة الإدارة ، عدم تناسب زمن الخطة مع الأهداف المراد تحقيقها ، عدم التنسيق والتكامل بين الخطط المتتالية .

- عدم وضوح الرؤية لدى المنفذين للخطة .  
- عدم الاعتماد على الأسلوب العلمى فى التخطيط .  
- عدم التنسيق بين خطة إدارة الإرشاد بمحافظة الشرقية وخطة الإدارة العامة للإرشاد .

٣ - أثبتت الدراسة أن العوامل التى ترجع للجهاز الإدارى المشرف على عملية التنفيذ جاءت وفق الترتيب التالى :  
- الروتين وتعقيد الإجراءات .

- الاهتمام بالشعارات دون التنفيذ ، بعد المسؤولين عن اهتمامات الأخصائين الاجتماعيين .

- محاولة هؤلاء المسؤولين إرضاء الجهات العليا .

- بعد المسؤولين عن اهتمامات المواطنين .
- ٤ – اتضح من نتائج الدراسة أن العوامل التي ترجع للإمكانيات البشرية الأخرى بالإدارة جاءت وفقاً للترتيب التالي :
- عدم حصول أخصائى الإرشاد على تدريب مناسب قبل الممارسة المهنية .
- عدم حصول أخصائى الإرشاد على تدريب مناسب أثناء الممارسة المهنية .
- عدم إمداد الإدارة بالعدد الكافى من أخصائى الإرشاد الاجتماعى .
- النقص فى عدد الإداريين .
- ٥ – أثبتت الدراسة أن العوامل التي تتعلق بالإمكانيات المالية جاءت وفقاً للترتيب التالى :
- عدم الدعم الأهلى للإدارة مالياً .
- عدم دعم أجهزة الحكم المحلى للإدارة مالياً .
- نقص الإمكانيات المالية المخصصة للإدارة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية .
- ٦ – اتضح من نتائج الدراسة أن العوامل التي ترجع لعملية متابعة تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية جاءت كما يلى :
- أن عملية المتابعة تقتصر على عملية الرقابة .
- عدم وجود محكات متفق عليها لمتابعة عملية التنفيذ ، تأثير العلاقات الشخصية على عملية المتابعة .
- عدم توفير بعض أخصائى الإرشاد للإحصائيات والمعلومات عن سير التنفيذ .
- عدم اقتراح طرق لعلاج المشكلات التي تواجه التنفيذ من خلال عملية المتابعة .
- ٧ – أثبتت الدراسة أن العوامل التي ترجع لعملية تقويم البرامج والأنشطة الإرشادية جاءت حسب درجة تأثيرها كما يلى :
- عدم إشراك أخصائى الإرشاد فى عملية التقويم .
- عدم إشراك الأخصائيين الاجتماعيين فى عملية التقويم .

– عدم وضوح أهمية عملية التقويم للعاملين بالإدارة .  
 – عدم وجود متخصصين ذوي مهارة فى عملية التقويم ، عدم توافر  
 المعايير الخاصة بعملية التقويم ، عدم وجود عمليات تقويم مرحلي  
 يعتمد عليها التقويم النهائى .

\* وبهذا الشكل تكون هذه النتائج السابقة قد استطاعت الإجابة على  
 التساؤل الثالث للدراسة : ما هى العوامل التى أدت لظهور هذه  
 المعوقات ؟

#### (هـ) النتائج المتعلقة بسبل التغلب على تلك المعوقات :

١ - اتضح من نتائج الدراسة أن سبل التغلب على تلك المعوقات جاءت  
 من وجهة نظر أخصائى الإرشاد متمثلة فى الجوانب التالية على  
 الترتيب :

– زيادة الاعتمادات المالية المتاحة للإدارة ، إنشاء وحدة بيانات  
 متخصصة لخدمة الإدارة .

– الاعتماد على الأسلوب العلمى فى تخطيط هذه البرامج ، تفرغ  
 أخصائى الإرشاد لعمله الإرشادى فقط ، فتح قنوات اتصال مستمرة  
 بين إدارة الإرشاد والجهات الأخرى المعنية ، المتابعة المستمرة  
 لاحتياجات البيئة حتى يتم التغيير فى ضوء هذه الاحتميات المتغيرة .

– توفير الإمكانيات المادية اللازمة كأجهزة الكمبيوتر وماكينات  
 التصوير وغيرها .

– ضرورة توفير العدد الكافى من أخصائى الإرشاد المؤهلين ، وعقد  
 الدورات التدريبية لهم قبل وأثناء عملهم بإدارة الإرشاد لصقلهم  
 بالمهارات اللازمة ، إشهار جمعية باسم الإرشاد الاجتماعى لدعم  
 نشاط الإرشاد مادياً وبشرياً .

– التقويم المستمر لبرامج الإرشاد .

– توفير العدد الكافى من الإداريين بالإدارة .

\* وبذلك تكون تلك النتائج السابقة قد استطاعت الإجابة على  
 التساؤل الرابع للدراسة : كيفية التغلب على تلك المعوقات ؟

## ثانياً: النتائج العامة للدراسة والخاصة باستمارة المستفيدين (المواطنين):

### ( أ ) بيانات أولية عن المبحوثين :

١ - أثبتت نتائج الدراسة أن غالبية المبحوثين من الذكور ويرجع ذلك لارتفاع نسبة الذكور عن نسبة الإناث في مجتمع الدراسة ، كما تجدر الإشارة هنا إلى أن نسبة الذكور مرتفعة عن نسبة الإناث على مستوى المحافظة محل الدراسة (محافظة الشرقية) وعلى مستوى الجمهورية ككل .

٢ - اتضح من نتائج الدراسة أن الفئة العمرية من (٢٠ - أقل من ٣٠) تعتبر الفئة العمرية التي تضمنت أكبر نسبة من المبحوثين ، تليها الفئة العمرية من (٣٠ - أقل من ٤٠) ، ثم الفئة العمرية (٤٠ - أقل من ٥٠) ، ثم الفئة العمرية (٥٠ فأكثر).

٣ - أثبتت الدراسة أن الغالبية العظمى من المبحوثين من المتزوجين ويرجع ارتفاع نسبة المتزوجين إلى تقدم سن المبحوثين حيث يبدأ سنهم من عشرين عاماً بل إن الغالبية العظمى منهم يبدأ عمرهم من سن الثلاثين .

٤ - اتضح من نتائج الدراسة أن غالبية المبحوثين لا يحملون مؤهلاً تعليمياً [ ما بين أمى أو يقرأ ويكتب فقط ] ، في حين توجد نسبة أقل من حملة المؤهل المتوسط ، تليها نسبة حملة البكالوريوس أو ما يعادله ، ثم حملة المؤهل فوق المتوسط ، وفي النهاية الحاصلون على درجة أعلى من مرحلة البكالوريوس (دبلومات - ماجستير - دكتوراه).

### (ب) النتائج المتعلقة بأنواع البرامج الإرشادية :

١ - أثبتت نتائج الدراسة أن البرامج والأنشطة الإرشادية التي تقدمها الأجهزة الاجتماعية للمواطنين جاءت حسب درجة تنفيذها من وجهة نظر المواطنين كما يلي :

- برامج وأنشطة للتوعية بالمشكلات الاجتماعية .

— برامج وأنشطة للتوعية بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية.

٢ - اتضح من الدراسة أن البرامج والأنشطة الإرشادية الخاصة بتوعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية جاءت مرتبة حسب درجة تنفيذها كما يلي :

— توفير الإرشادات اللازمة بالاجهزة الاجتماعية عن الخدمات الاجتماعية .

— قيام أخصائى الإرشاد بتوجيه العميل إلى مقر الخدمة التى يحتاجها فور توجهه لمديرية الشؤون الاجتماعية .

— توفير النشرات الإرشادية عن خدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية .

— التوعية من خلال الندوات فى الجمعيات الأهلية .

— التوعية من خلال الندوات فى الوحدات الاجتماعية .

— التوعية من خلال وسائل الإعلام .

— توفير كتاب دورى عن نشاط مديرية الشؤون الاجتماعية فى خدمة المواطنين .

٣ - كما اتضح من الدراسة أن البرامج والأنشطة الخاصة بتوعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية جاءت من حيث تنفيذها من وجهة نظر المواطنين وفقاً للترتيب التالى :

— عقد الندوات الإرشادية بالوحدات الاجتماعية لتوعية الجمهور بالمشكلات الاجتماعية .

— توفير النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية للجمهور .

— عقد الندوات الإرشادية بالجمعيات الأهلية .

— التوعية بالمشكلات الاجتماعية من خلال وسائل الإعلام .

(ج) النتائج المتعلقة بالمعوقات التى تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية:

١ - أثبتت نتائج الدراسة أن كافة المبحوثين يرون أن هناك معوقات

تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية ويرجع ذلك لما يراه المبحوثون من قصور فى هذه البرامج والأنشطة والمتمثل فى عدم تنفيذ بعض

هذه الأنشطة والبرامج أو فى تنفيذ بعضها بصورة غير مناسبة سواء من حيث الكم أو الكيف .

٢ - كما أثبتت نتائج الدراسة أن المعوقات التى تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية جاءت من وجهة نظر المواطنين وفقاً للترتيب التالي :

- عدم توافر المعلومات الكافية عن الخدمات الاجتماعية لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين فى الأجهزة الاجتماعية .

- عدم توافر العدد الكافى من الأخصائيين الاجتماعيين فى بعض تلك الأجهزة .

- نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالمشكلات الاجتماعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية .

- نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالخدمات الاجتماعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية .

- عدم اهتمام المواطنين بحضور ندوات التوعية .

- الاعتماد على النشرات فى التوعية مع أمية نسبة كبيرة من المواطنين مما لا يحقق الفائدة المرجوة منها .

- عدم وجود تنسيق بين الجهات المختلفة المعنية بالتوعية .

(د) **النتائج المتعلقة بسبل التغلب على المعوقات التى تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية :**

١ - أثبتت نتائج الدراسة أن مقترحات المواطنين للتغلب على المعوقات التى تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية جاءت وفقاً للترتيب التالى:

- الاعتماد على وسائل فى التوعية تناسب المتعلمين وغير المتعلمين كالندوات والمحاضرات .

- توفير العنصر البشرى المؤهل للعملية الإرشادية من الأخصائيين الاجتماعيين سواء من حيث الكم ( العدد الكافى) أو الكيف بإعدادهم بشكل مناسب من خلال الدورات التدريبية قبل وأثناء العمل.

- ضرورة زيادة الاعتمادات المالية التى تخصصها وزارة الشؤون الاجتماعية للإدارة .

- التنسيق بين الأجهزة المختلفة المعنية بالتوعية .

- دعم أجهزة الحكم المحلى لهذه الأنشطة .
- الدعم المادى الأهلى لهذه الأنشطة .

\* وبذلك تكون هذه النتائج قد عكست تصور المواطنين عن البرامج والأنشطة الإرشادية التى تنفذها أوتساهم فى تنفيذها إدارة الإرشاد ، والمعوقات التى تواجهها ، وكيفية التغلب عليها .

### ثالثاً : الآراء المستخلصة من مقابلات البحث :

قام الباحث ( كما سبق توضيحه) بإجراء إحدى عشرة مقابلة بحثية مع خبراء فى مجال الإرشاد الاجتماعى ومجالات العمل الاجتماعى ذات الصلة المباشرة لعمل الإرشاد الاجتماعى ويمكن ان نستخلص من هذه المقابلات ما يلى :

( أ ) فيما يتعلق بآراء الخبراء حول أنواع البرامج والأنشطة الإرشادية التى تنفذها إدارة الإرشاد الاجتماعى :

١ - برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعى تدور حول نوعين من البرامج والأنشطة :

( أ ) برامج وأنشطة هدفها توعية المواطنين بخدمات المؤسسات الاجتماعية المختلفة وشروط الحصول عليها .

( ب ) برامج وأنشطة هدفها توعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية المؤثرة فى المجتمع وأسبابها وتأثيرها وسبل التغلب عليها .

٢ - كل نوع من النوعين السابقين يضم العديد من البرامج والأنشطة وأكثر هذه الأنشطة وضوحاً فى حيز التنفيذ هى :

( أ ) فيما يتعلق بالتوعية بخدمات المؤسسات الاجتماعية :

- إعداد نشرات إرشادية عن الخدمات الاجتماعية المختلفة التى تقدمها وزارة الشؤون الاجتماعية وتوزيعها على الوحدات

والمؤسسات والجمعيات الاجتماعية للاسترشاد بها فى جهود التوعية بالخدمات الاجتماعية .

– عمل لوحات إرشادية للإدارات والوحدات الاجتماعية .

– الزيارات التى يقوم بها أخصائى الإرشاد الاجتماعى للوحدات والمؤسسات الاجتماعية لمتابعة نشاط تلك الوحدات والمؤسسات فى مجال التوعية بالخدمات الاجتماعية والقيام بالتوجيه اللازم .

– التوعية بالبرامج والمشروعات الاجتماعية الناجحة من خلال برامج التوعية المختلفة وبالتعاون مع الوحدات والمؤسسات الاجتماعية.

– المشاركة فى الندوات التى تعقدها مديرية الشئون الاجتماعية والأجهزة الاجتماعية المختلفة (إدارات اجتماعية ، وحدات اجتماعية، جمعيات أهلية) والقيام من خلال تلك المشاركة بالتوعية بالخدمات الاجتماعية .

– القيام بزيارات للمؤسسات الاجتماعية ومحاولة مقارنة التنفيذ فى تلك المؤسسات بالخطط الموضوعية وتقديم التوجيه والعون اللازم لتحقيق ذلك .

(ب) فيما يتعلق بالتوعية بالمشكلات الاجتماعية :

– إعداد النشرات والملصقات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية المختلفة وأسبابها وسبل التغلب عليها وتعميم تلك النشرات على الوحدات والمؤسسات الاجتماعية المختلفة للاسترشاد بها فى جهود التوعية .

– تعميم النشرات والمطبوعات التى ترد للإدارة من جهات أخرى كوزارة الصحة والأوقاف والمتعلقة بالتوعية بالمشكلات الاجتماعية على كافة الوحدات والمؤسسات الاجتماعية .

– متابعة نشاط الوحدات الاجتماعية فى التوعية بالمشكلات الاجتماعية من خلال الوسائل العديدة كالنشرات والندوات وذلك من

خلال الزيارات التي يقوم بها أخصائى الإرشاد الاجتماعى للمتابعة والتوجيه .

– المشاركة مع مديرية الشئون الاجتماعية والجهات المعنية بالتوعية فى عقد ندوات للتوعية بالمشكلات الاجتماعية .

– تنظيم مؤتمرات اجتماعية عن المشكلات الاجتماعية ودعوة الجهات الاجتماعية والعلمية المتخصصة .

(ب) فيما يتعلق بأراء الخبراء حول المعوقات التي تواجه برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعى :

١ – أغلب برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعى لا تؤدى بالصورة المرجوة خاصة من حيث الكم فالنشرات الإرشادية ليست كافية والزيارات التي يقوم بها أخصائيو الإرشاد للوحدات والمؤسسات الاجتماعية لمتابعة نشاط التوعية التي تقوم به تلك المؤسسات غير دورية والندوات الاجتماعية قليلة .

٢ – هناك برامج وأنشطة إرشادية وجودها محدود جداً وعلى رأسها تعاون إدارة الإرشاد مع إدارة البحوث فى إعداد البحوث عن المشكلات الاجتماعية ، تعاون إدارة الإرشاد الاجتماعى مع إدارة التدريب فى البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين واستغلال مشاركتها فى إلقاء المحاضرات عن الخدمات الاجتماعية المختلفة التي تقدمها وزارة الشئون الاجتماعية لتوعية الأخصائيين الاجتماعيين بها ، التعاون مع وسائل الإعلام فى توعية المواطنين سواء بالخدمات الاجتماعية أو المشكلات الاجتماعية .

٣ – يرجع ذلك لوجود معوقات تواجه البرامج والأنشطة الإرشادية أهمها:

( أ) عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة للنشاط الإرشادى خاصة :

– نقص التمويل اللازم لعقد الندوات والمؤتمرات الاجتماعية ، إعداد النشرات الإرشادية وتعميمها على المؤسسات الاجتماعية وغيرها من الأنشطة الإرشادية .

- عدم توافر الحاسب الآلى .
- عدم توافر مكتبة متخصصة .
- عدم توافر وسائل العرض اللازمة لجهود التوعية كالبروجكتور وجهاز الفيديو .
- (ب) عدم وعى بعض الإدارات والمؤسسات الاجتماعية بدور إدارة الإرشاد الاجتماعى وبالتالى عدم التعاون معها .
- (ج) عدم وعى بعض الأجهزة المعنية بالتوعية بالمشكلات الاجتماعية بدور إدارة الإرشاد الاجتماعى مما يؤدى لمحدودية التعاون بينهما .
- (د) نقص بعض المهارات اللازمة للأنشطة الإرشادية لدى بعض أخصائى الإرشاد الاجتماعى .
- (هـ) إهمال بعض أخصائى الإرشاد لبعض الأنشطة الإرشادية وعدم المبادرة بالاتصال بالجهات المعنية والتعاون معها .
- (ج) فيما يتعلق بآراء الخبراء حول العوامل التى أدت لظهور هذه المعوقات :
- ١ - نقص الإمكانيات المالية التى تخصصها الوزارة لإدارة الإرشاد الاجتماعى على الرغم من أهمية وتعدد المهام المسؤولة عنها .
- ٢ - عدم توافر مصادر دعم مادية أخرى للإدارة .
- ٣ - عدم تفهم بعض أخصائى الإرشاد للخطط الإرشادية وسبل تحقيقها .
- ٤ - النقص فى عدد أخصائى الإرشاد بالمقارنة بالجهود الإرشادية المطلوبة .
- ٥ - عدم تفرغ أغلب أخصائى الإرشاد لوظيفته كأخصائى إرشاد بل يقوم بتلك الوظيفة بجانب عمل آخر بالإدارة الاجتماعية .
- ٦ - عدم حصول أخصائى الإرشاد قبل واثناء ممارسة عمله فى إدارة الإرشاد الاجتماعى على تدريب مناسب يؤهله لهذا العمل .

- ٧ - عدم الاهتمام بتوجيه بعض الجهود نحو الإدارات الاجتماعية والمؤسسات الاجتماعية والأجهزة المعنية بالتوعية لتوعيتهم بإدارة الإرشاد الاجتماعى ودورها وأنشطتها .
- ٨ - عملية المتابعة لتنفيذ الأنشطة الإرشادية لا تتم بصفة دورية .
- ٩ - عدم إعطاء الأهمية اللازمة لعملية تقويم الخطط الإرشادية .
- (د) فيما يتعلق بمقترحات الخبراء حول كيفية التغلب على تلك المعوقات:
- ١ - توفير الاعتمادات المالية اللازمة ويمكن أن تساهم فى توفيرها الجهات التالية :
- (أ) وزارة الشؤون الاجتماعية .
- (ب) أجهزة الحكم المحلى .
- ٢ - حث الجمعيات الأهلية على تبنى هدف الإرشاد والتوعية كهدف رئيسى لها ( وذلك عند إشهار هذه الجمعيات) وتوطيد العلاقات التعاونية فى مجال التوعية مع تلك الجمعيات والجمعيات الأهلية الأخرى المهتمة بجانب التوعية مما يدعم نشاط الإرشاد .
- ٣ - قيام إدارة الإرشاد بالتوعية بدورها لدى الإدارات الاجتماعية والجهات المعنية بالتوعية وتوطيد العلاقات التعاونية مع تلك الجهات فى مجال جهود التوعية .
- ٤ - توفير العدد الكافى من أخصائى الإرشاد على أن يتفرغ أخصائيو الإرشاد لوظيفتهم بإدارة الإرشاد فقط .
- ٥ - عقد دورات تدريبية مناسبة للأخصائى الاجتماعى قبل استلامه للعمل بإدارة الإرشاد الاجتماعى - وأثناء العمل - لإكسابه المهارات التى تمكنه من قيامه بدوره الإرشادى .
- ٦ - الاهتمام بعملية تخطيط البرامج الإرشادية وأن تتم بشكل علمى وأن يتم إشراك أخصائى الإرشاد الاجتماعى فيها وأن يراعى أن تكون الخطط وسبل تنفيذها واضحة أمام أخصائى الإرشاد الاجتماعى .

- ٧ - الاهتمام بعملية المتابعة لتنفيذ البرامج الإرشادية وأن تتم بصورة دورية زيارات المتابعة وأن تكون بغرض التوجيه وحل ما يعترض التنفيذ من مشكلات أكثر من كونها عملية رقابية .
- ٨ - الاهتمام بعملية التقويم سواء المبدئى أو المرحلى أو النهائى وضرورة التكامل بين الخطط .

#### رابعاً : المؤشرات التخطيطية المقترحة :

من خلال الدراسة الميدانية التى قام بها الباحث سواء مع أخصائى الإرشاد الاجتماعى أو مع المواطنين ومن خلال مقابلات البحث التى أجريت مع مجموعة من الخبراء فى مجال الإرشاد الاجتماعى ومجالات العمل الاجتماعى وثيقة الصلة به ، يستطيع الباحث التوصل إلى اقتراح مجموعة من المؤشرات التخطيطية تكون بمثابة إطار تصورى يساعد فى تطوير برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعى .

ويمكن تقسيم هذه المؤشرات المقترحة إلى أربعة محاور رئيسية تمثل المراحل الأربعة الأساسية التى يمر بها البرنامج الإرشادى [ التخطيط - التنفيذ - المتابعة - التقويم ] إلى جانب مجموعة من التوصيات والمقترحات العامة المرتبطة بالموضوع .

#### (أ) فيما يتعلق بعملية التخطيط للبرامج والأنشطة الإرشادية يقترح الباحث :

- ١ - ضرورة العمل على إنشاء وحدة للمعلومات والبيانات بالإدارة مجهزة بالأجهزة اللازمة كأجهزة الكمبيوتر ومزودة بالعنصر البشرى المعد لهذا العمل مما يمكن الإدارة من القيام بوضع الخطط بشكل علمى ، كما تساعد الإدارة فى تنفيذ خططها بما توفره من معلومات كافية عن الخدمات الاجتماعية أو المشكلات الاجتماعية فور طلبها لإعداد نشاط أو برنامج إرشادى .
- ٢ - ضرورة استخدام الأسلوب العلمى فى وضع خطط الإدارة والاعتماد على الإحصائيات والبيانات الحقيقية والمعبرة عن احتياجات عملاء الإدارة وأهدافها والبعد عن التصورات الشخصية للقائمين على اتخاذ

القرارات داخل الإدارة ، وأن تتجه للمواجهة المبكرة لما يستجد في المجتمع من ظواهر سلبية كالزواج العرفي ، العنف في المدارس دون الاقتصار على مشكلات بعينها .

٣ - ضرورة أن تكون هناك مشاركة فعلية من الفئات الآتية في وضع خطة الإدارة :

أ) أخصائيي الإرشاد الاجتماعي باعتبارهم المنفذين للخطة ، ومن الممكن أن تتم مشاركتهم بشكل مباشر لقلة عددهم .

ب) الأخصائيين الاجتماعيين في الوحدات والمؤسسات الاجتماعية باعتبارهم مستفيدين بشق أساسي من خدمات الإدارة ومن الممكن أن تتم مشاركتهم من خلال المراسلات .

ج) المواطنين باعتبارهم مستفيدين بشكل مباشر أو غير مباشر بخدمات الإدارة وهناك أساليب عديدة يمكن من خلالها تحقيق هذه المشاركة كعقد ندوات مع الأهالي واجتماعات شعبية بغرض الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالاحتياجات الحقيقية للمواطنين والتي تدخل في نطاق اختصاص الإدارة .

\* وهذه المشاركة من الفئات السابقة تضمن للخطة الواقعية اللازمة .

٤ - كما يقترح الباحث الاستعانة بالمتخصصين في مجال التخطيط الاجتماعي عند إعداد وتحديد خطط الإدارة لوضع الخطط المناسبة وبأسلوب علمي يضمن المواءمة بين الأهداف والإمكانيات المتاحة واستخدام هذه الإمكانيات أفضل استخدام ممكن من خلال التحديد الدقيق للأولويات الخاصة بمجال الإرشاد الاجتماعي .

٥ - ضرورة إجراء بحوث ميدانية تساعد على جمع البيانات والمعلومات بدقة في نواحي اهتمامات الإدارة المختلفة لتحديد احتمالات المستقبل .

٦ - ضرورة التنسيق بين خطط إدارة الإرشاد بمحافظة الشرقية وخطط الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعي .

(ب) فيما يتعلق بعملية تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية يقترح الباحث:

١ - ضرورة توفير الاعتمادات المالية الكافية لإدارة الإرشاد الاجتماعى وذلك من خلال :

( أ ) زيادة الاعتمادات المالية التى تخصصها وزارة الشئون الاجتماعية لهذه الإدارة بما يتناسب مع زيادة عدد البرامج والأنشطة الإرشادية من ناحية ، ومن ناحية أخرى بما يتناسب مع أهمية هذه البرامج والأنشطة الإرشادية فى وصول الخدمة لمستحقيها ، وكجهود وقائية ما ينفق عليها يوفر للدولة أضعافه من المبالغ التى تنفق على الجهود العلاجية .

(ب) تشجيع الجهود الأهلية للمشاركة فى أنشطة الإرشاد الاجتماعى خاصة من قبل الجمعيات الأهلية سواء مالياً أو مادياً أو بالجهد عن طريق العمل التطوعى فى تنفيذ هذه البرامج والأنشطة الإرشادية.

(ج) استئثار أجهزة الحكم المحلى للمساهمة فى تمويل هذه الأنشطة والبرامج وذلك من خلال زيادة وعى هذه الأجهزة بدور الإدارة فى تحقيق التوعية اللازمة للمواطنين سواء بخدمات المؤسسات الاجتماعية ، أو بالمشكلات الاجتماعية الأمر الذى يساعد فى تحجيم هذه المشكلات وبالتالي توفير مبالغ ضخمة تتفقهها الجهات المحلية والقومية المختلفة فى مواجهتها .

٢ - تزويد الإدارة بالعدد الكافى من أخصائى الإرشاد الاجتماعى بما يمكن الإدارة من القيام بنشاطها بما يشمله من برامج وأنشطة عديدة ويفضل أن يكونوا من المتخصصين فى مجال الخدمة الاجتماعية وذلك لما أثبتته نتائج الدراسة من أنهم أفضل المتخصصين قدرة على القيام بهذا العمل .

٣ - يجب تفرغ أخصائى الإرشاد الاجتماعى لعمله الإرشادى فقط حتى يستطيع القيام بعمله بالكفاءة المطلوبة .

٤ - ضرورة تنظيم دورات تدريبية مكثفة لأخصائى الإرشاد الاجتماعى قبل وأثناء الالتحاق بالعمل فى إدارة الإرشاد على أن تتضمن تلك

الدورات البرامج والأنشطة التي تكسب الأعضاء مجموعة من الخبرات والمهارات التي تساعدهم على القيام بفاعلية بأنشطة وبرامج الإرشاد الاجتماعي .

٥ - ضرورة توفير مقابل مادي مناسب لأخصائي الإرشاد نظير ما يقوم به من نشاط في أوقات إضافية وكذلك صرف بدلات التنقلات أو توفير وسيلة مواصلات تمكنه من القيام بالتنقلات المستمرة التي تتطلبها طبيعة عمله مما يحفز أخصائي الإرشاد على القيام بالأنشطة الإرشادية اللازمة .

٦ - ضرورة مراعاة قيادات العمل بالإدارة أن يتم العمل في جو يسوده التعاون وروح العمل الفريقي المتكامل .

٧ - ضرورة القيام بزيارات لإدارات الإرشاد الاجتماعي بالمحافظات الأخرى لتبادل الخبرات الفنية خاصة أن لكل محافظة ظروف معينة تتطلب من إدارة الإرشاد فيها التعامل معها مما ينتج عنه خبرات معينة يصبح من الضروري القيام بتبادلها مع غيرها من إدارات الإرشاد في المحافظات المختلفة .

٨ - توعية الجهات العلمية والتنفيذية وثيقة الصلة بعمل الإدارة بأهداف وأنشطة الإدارة وخلق قنوات اتصال وخطط تعاون بصورة مستمرة بين الإدارة وبين هذه الجهات .

٩ - إشهار جمعية أهلية باسم الإرشاد الاجتماعي لدعم النشاط الإرشادي مادياً وبشرياً .

١٠ - يقترح الباحث أيضاً تدريس مادة عن الإرشاد الاجتماعي وتنمية وعي المواطنين لطلاب الخدمة الاجتماعية حتى يصبح الأخصائي الاجتماعي مؤهلاً للقيام بالدور الإرشادي سواء في تلك الإدارة أو في مجالات العمل الاجتماعي الأخرى أو في شتى المجالات التي يعمل فيها الأخصائي الاجتماعي .

(ج) فيما يتعلق بعملية متابعة تنفيذ البرامج والأنشطة الإرشادية يقترح الباحث :

- ١ - يقترح الباحث أن تقوم الإدارة بالاستفادة من خبرات أخصائيي الإرشاد المنقولين من إدارة التخطيط والمتابعة لإدارة الإرشاد وذلك بإسناد مهمة المتابعة إليهم وتفرغهم لهذا النشاط .
- ٢ - يقترح الباحث عمل دورات تدريبية خاصة للعاملين في مجال المتابعة بالإدارة للتعرف على المقاييس المختلفة الواجب استخدامها للتأكد من حسن الأداء مما يحقق عدم التحيز الشخصي في عملية المتابعة .
- ٣ - ضرورة الاهتمام بمراجعة الأداء سواء بشكل كفي أو كمي ووضع المعايير الموضوعية لذلك ، وأن تكون هذه المعايير واضحة ليس فقط للقائم بالمتابعة ولكن للمنفذ أيضاً .
- ٤ - ضرورة أن تركز عملية المتابعة على المشكلات والصعوبات التي تواجه تنفيذ الخطة والعمل على حلها سواء باقتراح تعديلات معينة في التنفيذ أو في الخطة نفسها .
- ٥ - ضرورة توفير أخصائيي الإرشاد الاجتماعي للمعلومات والبيانات الكافية والدقيقة والحديثة عن العمل والتي تساعد على إجراء عملية المتابعة ، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال العمل على توجيه أخصائيي الإرشاد للمفهوم الحقيقي لعملية المتابعة وأنها لا تعنى تصيد الأخطاء .

٦ - ضرورة أن تتم عملية المتابعة بصفة دورية منتظمة .

(د) فيما يتعلق بعملية تقويم البرامج والأنشطة الإرشادية يقترح الباحث:

- ١ - وضع المعايير الموضوعية لعملية التقويم ، وأن تمر عملية التقويم بمراحلها الثلاثة : تقويم مبدئي ، تقويم مرحلي ، تقويم نهائي بعد الانتهاء من عملية التنفيذ .

- ٢ - ضرورة عمل دورات تدريبية خاصة للعاملين في مجال التقييم بالإدارة للتعرف على المقاييس المختلفة الواجب استخدامها في عملية التقييم بما يضمن فاعلية وموضوعية عملية التقييم .
- ٣ - يقترح الباحث استعانة إدارة الإرشاد بالخبراء والمتخصصين عند إجراء عملية التقييم سواء من الأكاديميين أو الممارسين .
- ٤ - يقترح الباحث عمل دورات تثقيفية لأخصائى الإرشاد بإدارة الإرشاد الاجتماعى للتعرف على أهمية عملية التقييم ودوره فى عملية التغذية العكسية وأهميته فى استمرار وتكامل العملية التخطيطية بما يحقق تعاون أخصائى الإرشاد مع القائمين بعملية التقييم وبما يضمن مشاركتهم بصورة فعالة فى عملية التقييم .
- ٥ - ضرورة أن يعتمد التقييم على معلومات وبيانات كافية ودقيقة وحديثة عن العمل والتي تساعد على إجراء عملية التقييم بفاعلية فى مرحله المختلفة .
- ٦ - ضرورة مشاركة الفئات المعنية فى عملية التقييم : سواء المواطنين، أو الأخصائيين الاجتماعيين سواء فى الوحدات أو المؤسسات الاجتماعية ، أو أخصائى الإرشاد الاجتماعى ويمكن أن تتم مشاركتهم بنفس أساليب مشاركتهم فى العملية التخطيطية لهذه البرامج والأنشطة الإرشادية والتي سبق ذكرها .

#### (هـ) توصيات عامة :

- ١ - يوصى الباحث بضرورة تركيز الدولة على الجانب الوقائى وكل ما يرتبط به من أنشطة حيث أن ذلك سيساعد على منع انتشار المشكلات وانحصارها مما يوفر على الدولة الكثير من الجهد والتكلفة التى تبذل فى الجهود العلاجية .
- ٢ - يوصى الباحث بضرورة توجيه الحكومة لأجهزة الإعلام القومية والمحلية لتقوم بدورها فى التعاون المنشود مع إدارة الإرشاد الاجتماعى وغيرها من الجهات المعنية بالتنوع وذلك بإتاحة الفرصة

لهذه الجهات بعرض برامجها فى مجال الإرشاد وتنمية وعى المواطنين من خلال هذه الأجهزة الإعلامية بدون مقابل أو بمقابل رمزى باعتبارها برامج وأنشطة تخدم الصالح العام .

٣ - يوصى الباحث بضرورة إيجاد نوع من التنسيق بين الجهات المهتمة بمواجهة المشكلات الاجتماعية على المستوى المحلى لتتلاق جهودها من خطة مشتركة يحدث تنفيذها تكاملا لجهود هذه الجهات المعنية .

٤ - يوصى الباحث بضرورة تركيز إدارة الإرشاد الاجتماعى وغيرها من الجهات المعنية بالتوعية على إبراز أهمية المشاركة الشعبية فى جهود التنمية وذلك لتخفيف العبء عن كاهل الحكومة وفتح مجال لمشاركة شعبية تطوعية يستخدم فيها ما يتاح لدى المتطوعين من وقت وجهد ومال يقدمونه بطريقة اختيارية تتبع من اقتناعهم بضرورة وأهمية عملية التنمية .

٥ - يوصى الباحث بضرورة امتداد فروع إدارة الإرشاد الاجتماعى للقري سواء بتوفير فرع لها فى كل قرية أو على الأقل فى كل مجموعة من القري ليزيد وضوح نشاطها بين جموع المواطنين وبالتالي يزيد ذلك من الفائدة المرجوة منها .

## قائمة المراجع

- أولاً : المراجع العربية .
- ثانياً : المراجع الأجنبية .

**أولاً: المراجع العربية :**

أ - الكتب :

- ١ - أحمد شفيق السكرى : تقدير الاحتياجات والتخطيط في الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٨٩).
- ٢ - أحمد محمد السنهورى: مداخل ونظريات ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الاجتماعية (القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٦).
- ٣ - أحمد مصطفى خاطر: الخدمة الاجتماعية - نظرة تاريخية ، مناهج ممارسة ، مجالات - (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٨٤).
- ٤ - إسماعيل على سعد: الاتصال والرأي العام (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٦).
- ٥ - إقبال الأمير السمالوطي: قراءات في التنمية الاجتماعية (القاهرة ، وهدان للطباعة ، ١٩٩٤).
- ٦ - إقبال محمد بشير وآخرون : الرعاية الطبية والصحية والمعوقين من منظور الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٨٤).
- ٧ - السيد عبد العاطى وآخرون : مشكلات المجتمع المعاصرة (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٨).
- ٨ - السيد محمد بدوى : المجتمع والمشكلات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٨).
- ٩ - أنور عطية العدل : التخطيط للتقدم الاجتماعي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٧).
- ١٠ - جابر عوض ، حاتم عبد المنعم : البيئة والتنمية والخدمة الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥).
- ١١ - حامد زهران : التوجيه والإرشاد النفسي ، ط٢ (القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٨٠).

- ١٢ - حسين الرفاعي ، محمد الأمين : الدلالات الأمنية للتركيب السكاني في الوطن العربي (الرياض ، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب ، ١٩٩٢).
- ١٣ - حسين عبد الحميد رشوان : العلم والبحث العلمي - دراسة في مناهج العلوم - (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٨٢).
- ١٤ - حسين على حسين : علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية - رؤية نظرية ومنهجية في علم الاجتماع التطبيقي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٤).
- ١٥ - زكريا لال وعلياء الجندي : مقدمة في الاتصال وتكنولوجيا التعليم (الرياض، دار المريخ للطباعة والنشر ، ١٩٨٩).
- ١٦ - سامية خضر : البطالة بين الشباب حديثي التخرج - العوامل ، الآثار، العلاج - (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٩٢).
- ١٧ - سامية محمد جابر : الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث - النظرية والتطبيق - (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٠).
- ١٨ - سامية محمد فهمي: الإدارة في المؤسسات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٦).
- ١٩ - سوسن عثمان عبد اللطيف : التنمية المحلية للمجتمعات الريفية - الحضرية - الصحراوية والمستحدثة ( القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ١٩٩٥).
- ٢٠ - عادل مختار الهوارى: التغيير الاجتماعي والتنمية في الوطن العربي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٣).
- ٢١ - عاطف عبد الفتاح : البطالة في العالم العربي وعلاقتها بالجريمة (الرياض، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، ١٩٨٥).
- ٢٢ - عباس محمود عوض: في علم النفس الاجتماعي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٦).

- ٢٣ - عبد الباسط عبد المعطي وآخرون : السكان والمجتمع (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧).
- ٢٤ - عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي ، ط٧ (القاهرة ، مكتبة وهبة ، ١٩٨٠).
- ٢٥ - عبد الرؤوف ثابت : سلبيات وإيجابيات المجتمع المصري (القاهرة ، مطابع الأهرام ، ١٩٩٥).
- ٢٦ - عبد الرحمن العيسوي: الإرشاد النفسي (الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، ١٩٩٠).
- ٢٧ - عبد العزيز عبد الله مختار : التخطيط لتنمية المجتمع ( الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥).
- ٢٨ - \_\_\_\_\_ : طرق البحث للخدمة الاجتماعية (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥).
- ٢٩ - عبد الفتاح عثمان : مقدمة في الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٩٠).
- ٣٠ - عبد الفتاح عثمان وآخرون : مقدمة في الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٥).
- ٣١ - عبد الله الخريجي ، محمد الجوهري : طرق البحث الاجتماعي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٦).
- ٣٢ - عبد المطلب أمين القريطي : في الصحة النفسية ، ط١ (القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٨).
- ٣٣ - عدلي على أبو طاحون : علم الاجتماع الريفي - المدخل والمفاهيم ، أنماط التغيير ، المشكلات - (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٩٧).
- ٣٤ - عزيز حنا داؤد ، تحسين على حسين : علم تغيير الاتجاهات النفسية الاجتماعية (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، د.ت).
- ٣٥ - على الدين السيد : الخدمة الاجتماعية بين الأصالة والمعاصرة ، ط١٦ (القاهرة ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ، ١٩٩١)

- ٣٦ - علياء شكري وآخرون : دراسة المشكلات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٣).
- ٣٧ - عيون عبد القادر مطاوع : مشكلة محو الأمية وتعليم الكبار (القاهرة ، معهد التخطيط القومي ، ١٩٨١).
- ٣٨ - غريب سيد أحمد : السلوك الاجتماعي للمعوقين (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٣).
- ٣٩ - \_\_\_\_\_ : تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧).
- ٤٠ - \_\_\_\_\_ : تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٣).
- ٤١ - فكري حسن ريان: النشاط المدرسي (القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٨٤).
- ٤٢ - كمال أستاذ : الإدارة في الخدمة الاجتماعية (القاهرة ، دار الثقافة والنشر والتوزيع ، ١٩٨٨).
- ٤٣ - محمد أحمد بيومي : المشكلات الاجتماعية - دراسة نظرية وتطبيقية - (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٣).
- ٤٤ - محمد الجوهري وآخرون : المشكلات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥).
- ٤٥ - محمد السيد فهمي : تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧).
- ٤٦ - محمد بهجت كشك : العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٩٣).
- ٤٧ - محمد حسين إسماعيل ، الفاروق بسيوني : التخطيط الاجتماعي والسياسة الاجتماعية (القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٩).
- ٤٨ - محمد سمير مصطفى وآخرون : حاجة الإنسان العربي للغذاء والصحة ورعاية الطفل - الحلقة النقاشية الثانية عشر - (دمشق، طلاس للدراسات والترجمة والنشر، ١٩٨٩)

- ٤٩ - محمد شفيق : التنمية الاجتماعية - دراسات في قضايا التنمية ومشكلات المجتمع - (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٩٤).
- ٥٠ - \_\_\_\_\_ : البحث العلمي - الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، ط ١ (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٨٥).
- ٥١ - محمد عاطف غيث : المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٤).
- ٥٢ - \_\_\_\_\_ : المشاكل الاجتماعية والسلوك الانحرافي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٨).
- ٥٣ - محمد عبد العال حمادة وآخرون : النادي المدرسي والدور التربوي (القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٢).
- ٥٤ - \_\_\_\_\_ : جماعة النشاط المدرسي والدور التربوي (القاهرة ، وزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٣).
- ٥٥ - محمد على محمد : البحث الاجتماعي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٥).
- ٥٦ - \_\_\_\_\_ : علم الاجتماع والمنهج العلمي - دراسة في طرائق البحث وأساليبه - (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٤).
- ٥٧ - محمد نجيب توفيق : الخدمة الاجتماعية في مجال المجتمعات الريفية والبدوية والمستحدثة مع التركيز على الاتجاه التنموي (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٩٤).
- ٥٨ - \_\_\_\_\_ : الخدمة الاجتماعية المدرسية (القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٢).
- ٥٩ - محمود الكردي : التخلف ومشكلات المجتمع المصري ، ط ١ (القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٧٩).
- ٦٠ - محيي الدين صابر : الأمية ومشكلات وطول (بيروت ، المكتبة العصرية ، ١٩٨٧).

- ٦١ - مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ، وصف مصر بالمعلومات ، الكتاب السنوي ، القاهرة ، ١٩٩٥ .
- ٦٢ - \_\_\_\_\_ : وصف مصر بالمعلومات ، الكتاب السنوي ، القاهرة ، ١٩٩٧ .
- ٦٣ - نجوى عبد الحميد وآخرون : دراسات في علم الاجتماع الريفي والبدوي (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٥) .
- ٦٤ - نويل تيمز ، ترجمة غريب محمد سيد : علم الاجتماع ودراسة المشكلات الاجتماعية (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٤) .
- ٦٥ - وفيق أشرف حسونه : التخطيط للتنمية الاجتماعية في الوطن العربي ، مذكرات داخلية ( القاهرة ، معهد التخطيط القومي ، ١٩٧١) .
- ٦٦ - يحيى محمود حسن ، سمير حسن منصور : العلاقات العامة والاعلام في الدول النامية (الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٨٥) .
- ٦٧ - يوسف مرزوق: فن الكتابة للإذاعة والتلفزيون (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ١٩٨٨) .

#### ب - الدراسات العربية :

- ٦٨ - ابتسام عبد الوهاب ، محمد جمال الدين : دور وزارة الشؤون الاجتماعية في مواجهة مشكلات الإدمان ، بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الأول لمواجهة مشكلات الإدمان ، جامعة الدول العربية ، القاهر ، ١٩٨٨ .
- ٦٩ - إجلال إسماعيل حلمي : الوعي الاجتماعى ودور المرأة في التنمية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الثانى لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٨٩ .

- ٧٠ - أحمد محمد السنهوري : نحو نموذج للخدمة الاجتماعية لتنمية الوعي الاجتماعي في المجتمعات المحلية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي العاشر لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، (١١/٩) أبريل ١٩٩٧ .
- ٧١ - حسام الدين عبد القادر : دور المدرسة الإرشادية في تقديم الخدمات الاجتماعية لمواجهة المشكلات التربوية والاجتماعية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثالث لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، (١١/٩) ديسمبر ١٩٨٩ .
- ٧٢ - سحر فتحى محمود : دور الوحدة الاجتماعية فى إنجاز المشروعات التنموية ، رسالة ماجستير غير منشورة (كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٠).
- ٧٣ - سمير إبراهيم أحمد : التوجيه والإرشاد الاجتماعى ودوره فى الوقاية والعلاج ، بحث نظرى مقدم إلى لقاء قادة العمل الاجتماعى ، وزارة التربية والتعليم ، القاهرة ، (١٢/١٠) نوفمبر ١٩٩٠ .
- ٧٤ - سوسن عثمان وآخرون : نحو نموذج متكامل لدور الخدمة الاجتماعية فى مواجهة الأمية فى إطار التنمية الشاملة ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الرابع ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة ، (٣/٢) فبراير ١٩٩١ .
- ٧٥ - عادل عزت محمد: دور التخطيط فى التنمية المحلية - دراسة تحليلية لنماذج التخطيط فى جمعيات التنمية الريفية بمحافظة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة (كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية ، ١٩٩٢).
- ٧٦ - فايز ذكي قنديل : دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية الوعي القومى لدى الطلاب ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى السنوى السابع لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ج ٢ ، القاهرة ، (٩/٧) ديسمبر ١٩٩٣ .

- ٧٧ - فوزى بشرى أحمد : معوقات تنمية المجتمع المحلى في الريف المصرى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٧٤).
- ٧٨ - ماجدى عاطف محفوظ : خدمة الجماعة وتنمية الوعى الاجتماعى لدى الشباب الجامعى، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الثامن لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، (١٦/١٨) مارس ١٩٩٥
- ٧٩ - محمد أحمد حمزاوى: التخطيط لمواجهة مشكلات جمعيات تنمية المجتمع المحلى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، (كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٢).
- ٨٠ - محمود محمد محمود : دور المشرف الاجتماعى فى تنمية الوعى البيئى لدى تلاميذ الحلقة الأولى من التعليم الأساسى، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى السادس لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ج-٢ ، (٢١/٢٣) أبريل ١٩٩٣.
- ٨١ - منال حمدى محمد : دور الأخصائى الاجتماعى فى مشروعات محو الأمية بجمعيات تنمية المجتمع ، رسالة ماجستير غير منشورة ( كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٤).
- ٨٢ - ناهد عباس حلمى : معوقات ممارسة الخدمة الاجتماعية فى المجال الطبى - دراسة استطلاعية بمستشفيات مدينة المنصورة ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمى الأول لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، (١٠/٩) ديسمبر ١٩٨٧.
- ٨٣ - وزارة الشئون الاجتماعية ، الإدارة المركزية للبحوث والتخطيط - اتحاد هيئات تنمية المجتمعات المحلية ، دراسة فى الوحدة الاجتماعية ، القاهرة ، ١٩٨٣.

## ج - مصادر أخرى :

- ٨٤ - أحمد حسن إبراهيم : إعلان وبرنامج عمل مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية (١٢/٦ مارس ١٩٩٥ كوبنهاجن الدانمرك)، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، المجلد الثالث ، العدد الأول (القاهرة : معهد التخطيط القومي ، ١٩٩٥).
- ٨٥ - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء : ملخص النتائج الأولية لتعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت لعام ١٩٩٦ ، القاهرة ، ١٩٩٦ .
- ٨٦ - المجالس القومية المتخصصة : موسوعة المجالس القومية المتخصصة (١٩٧٤ - ١٩٩٠)، المجلد التاسع ، القاهرة ، ١٩٩٠ .
- ٨٧ - \_\_\_\_\_ : تقرير المجلس القومي للخدمات والتنمية الاجتماعية ، الدورة السادسة عشر (١٩٩٦/٩٥)، القاهرة ، ١٩٩٦ .
- ٨٨ - المركز القومي للبحوث التربوية : التغذية المدرسية خلال ثلاثين عام ١٩٥٢ - ١٩٨٣ ، القاهرة ، ١٩٨٤ .
- ٨٩ - \_\_\_\_\_ : تطوير التربية والتعليم فى جمهورية مصر العربية خلال الفترة من (٨٤ - ١٩٨٦)، القاهرة ، ١٩٨٦ .
- ٩٠ - الهيئة العامة لمحو الأمية وتعليم الكبار : المعلومات - نشرة دورية - العدد ٢٧ (القاهرة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، ١٩٩٧).
- ٩١ - \_\_\_\_\_ : دليل العمل فى محو الأمية ، القاهر ، ١٩٩٦ .
- ٩٢ - جامعة الدول العربية: الأمانة العامة - إدارة العمل الاجتماعى ، معجم مصطلحات التنمية الاجتماعية والعلوم المتصلة ، القاهرة ، ١٩٩٣ .
- ٩٣ - فردريك معتوق : معجم العلوم الاجتماعية (بيروت ، أكاديميا انترناشيونال، ١٩٩٣).
- ٩٤ - قاموس المجد : بيروت ، دار الشروق ، ١٩٨٦ .

- ٩٥ - كرم البستاني وآخرون: المنجد فى اللغة والإعلام ( بيروت ، دار المشرق، ١٩٨٦).
- ٩٦ - مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط ، ج٢، ط٣ ، القاهرة ، ١٩٨٥ .
- ٩٧ - محمد رفعت رضوان : التوجه المستقبلى للتأمين الصحى فى مصر مع مشارف القرن الحادى والعشرين ، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، المجلد الخامس، العدد الأول (القاهرة ، معهد التخطيط القومى ، ١٩٩٧).
- ٩٨ - محمد نعمان نوفل : بعض الآثار التوقعة لسياسة التكي الهيكلى على التعليم ، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط ، المجلد الثالث ، العدد الأول (القاهرة ، معهد التخطيط القومى، ١٩٩٥).
- ٩٩ - مديرية الشئون الاجتماعية بالشرقية ، إدارة الإرشاد الاجتماعى ، خطة العمل بالإدارة فى الفترة من (١٩٩٠/٧/١) — (١٩٩١/٦/٣٠).
- ١٠٠ - معهد التخطيط القومى ، مصر ( تقرير التنمية البشرية ١٩٩٥ ) ، القاهرة ، ١٩٩٥ .
- ١٠١ - وزارة الاعلام : الهيئة العامة للاستعلامات ، دليل التيسيرات لأصحاب المعاشات والمسنين (القاهرة ، الجمعية العامة لرعاية المسنين ، ١٩٨٧).
- ١٠٢ - وزارة التخطيط : الاستراتيجية القومية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية فى مستهل القرن الحادى والعشرين (١٩٩٨/٩٧ - ٢٠١٧/١٦)، المجلد الأول ، القاهرة، ١٩٩٧ .
- ١٠٣ - \_\_\_\_\_ : الخطة الخمسية الرابعة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية (١٩٩٨/٩٧ - ٢٠٠٢/٢٠٠١) المجلد الثانى ، القاهرة ، ١٩٩٧ .
- ١٠٤ - وزارة التربية والتعليم : التعليم للجميع فى جمهورية مصر العربية - اجتماعات الدول التسع حول التعليم للجميع - ، القاهرة ، ١٩٩٣ .

- ١٠٥ - \_\_\_\_\_ : مبارك والتعليم - نظرة للمستقبل - ، القاهرة ، ١٩٩١ .
- ١٠٦ - \_\_\_\_\_ : منجزات مسيرة تطوير التعليم فى مصر  
١٩٩٠/٨٧ ، القاهرة ، ١٩٩٠ .
- ١٠٧ - وزارة الشؤون الاجتماعية : إدارة رعاية المسنين ، خدمات وزارة  
الشؤون الاجتماعية فى مجال رعاية المسنين ، نشرة  
عن خدمات الوزارة ، القاهرة ، ١٩٩٧ .
- ١٠٨ - \_\_\_\_\_ : الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى ، القواعد  
المنظمة للعمل بالإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى ،  
القاهرة ، ١٩٨٩ .
- ١٠٩ - \_\_\_\_\_ : الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى ، خطة عمل  
الإرشاد الاجتماعى ، القاهرة ، ١٩٨٩ .
- ١١٠ - \_\_\_\_\_ : الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم  
اتخاذ القرار ، نشرة المعلومات ، العدد الثالث ،  
القاهرة ، ١٩٩٦ .
- ١١١ - \_\_\_\_\_ : الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق ودعم  
اتخاذ القرار ، نشرة المعلومات ، العدد الثانى ،  
القاهرة ، ١٩٩٤ .
- ١١٢ - \_\_\_\_\_ : الإدارة المركزية للتخطيط بالاشتراك مع الاتحاد  
العام للجمعيات ، دليل المخطط الاجتماعى فى وزارة  
الشؤون وأجهزتها (القاهرة ، مؤسسة يوم  
المستشفيات، د.ت).
- ١١٣ - \_\_\_\_\_ : الإدارة المركزية للتخطيط بالاشتراك مع الاتحاد  
العام للجمعيات ، الدليل الإرشادى فى مجال تأهيل  
المعاقين (القاهرة ، مؤسسة يوم المستشفيات ، د.ت).
- ١١٤ - \_\_\_\_\_ : العلاقات العامة ، وزارة الشؤون الاجتماعية  
رسالتها وخدماتها ، القاهرة ، ١٩٨٢ .

**A) The Books :**

- 1 - Alfred J. Kahn : Theory and practice of Social Planning (New York, Russell. Sage Foundation. 1975).
- 2 - Armando Morales and Bradford W. Sjeafor : Social work a profession of Many Faces (Boston, Alyn and Bacon, 1989).
- 3 - Betsy Hancock : Social Work With older people (New Jersey, Prentice hall, 1990).
- 4 - Bob Franklin and Nigel partorn : Social Work, The media and public Relations (London, T.J. Press (Padstow) Ltd., 1991).
- 5 - David R. Stimson : Social problems and the sociological Imagination (New York, McGraw Hill, Inc., 1995).
- 6 - Earl R. and Martins Weinberg : The study of social problems - Five perspectives, Third Edition (New York, Oxford University press, 1981)
- 7 - Frances Heidenshon : Crime and Society (Hong Kong, MacMillan Education, 1989).
- 8 - Frank Ainswoth and Leon C. Flutter : Group Care for Children (New York, Tavistock publication, 1981).
- 9 - George M. Gazda and Others : Foundations of Counselling and human services (New York, McGraw Hill Book Company, 1987).

- 10 - Glynis M. Break Well : Coping With Threatened Identities (New York, Methuen, 1986).
- 11 - Harvey J. Graff : Literacy and social Development in the west - Areader (New York, Cambridge University Press, 1988).
- 12 - Howard Jones : Social Welfare in Third World development (London, MacMillan, 1990).
- 13 - J. Howard Jones : Social Welfare in Third world Development (London, MacMillan Education, 1990).
- 14 - James C. Hasen and Others : Group Counseling - Theory, Process (Chicago , Nally College publishing, 1976).
- 15 - John J. Shaughnessy and eugence B. zecheister : Research methods in psychology - fourth edition (New York, McGraw Hill, 1997).
- 16 - John Stimson and Others : Social Problems - definition, Impact and Solution (Canada, Jon Wiley, 1985).
- 17 - Joseph J. and William K. : Social problems (New Jersy, prentice Hall, Inc, 1983).
- 18 - Joseph Mehr : Human Services - Concepts and Intervention Strategies (Boston, Allyn and Bacon, 1988).
- 19 - Kenneth C.W. Kammeyer and Others : Sociology Experiencing changing societres (Boston, Allan and Bacon, 1997).

- 20 - Malcolm Payne : Social Work and Community Care (London, MacMillan, 1995)
- 21 - Martin S. Weinberg and Others : The solution of social problems - five perspectives (New York, Oxford University Press, 1981).
- 22 - Maurice J. Elias and John F. Clabby : Building Social problem solving skills (San Francisco, Jasse-Bass, 1992).
- 23 - Merle M. Ohlsen and Others : Group counselling (New York, Holt, Rinehart and Winston Inc, 1988).
- 24 - Pat Young : Mastering Social Welfare (Hong Kong, MacMillan, 1985).
- 25- Paul C. Stern : Evaluating social science research (New York, Oxford University Press, 1996).
- 26 - Peter Hartley : Interpersonal Communication (London, Routledge, 1993).
- 27 - Ralph L. Rosnow and Robert Rosenthal : Beginning behavioural research - A conceptual primer (New York, MacMillan, 1996).
- 28 - Robert L. gibson and Marianne H. Mitchell : Introduction to Counselling and guidance, second edition (New York, MacMillan, 1986).
- 29 - Robert Perlman and Arnold Gurin : Community organization and social planning (New York, The council for social work education, 1972).

- 30 - Roger Homan : The ethics of social research (New York, Longman Inc, 1991).
- 31 - Ronald C. Federico : Social Welfare in Today's World (New York, meGraw - Hill, 1990).
- 32 - Ronald M. Pavalko : Social problems (New York, F. Epeacock, 1986).
- 33 - Roslyn Corney and Rachel Jenkins : Counselling in general practice (London, Rout Ledge, 1993).
- 34 - Veroncia Coulshed : Social work practice (Hong Kong, MacMillan Education, 1988).
- 35 - W. E. Baugh : Introduction to social and community services, Sixth edition (London, MacMillan, 1992).
- 36 - Wayne Johnson : The Social Services - an Introduction (New York, Peacock, 1986).
- 37 - Winifred Bell : Contemporary Social Welfare (New York, MacMillan, 1987).

**B) The Studies :**

- 38 - Christopher R. Milne and E. T. Dowd : Effect of interpretation Style on counselor social influence (New York, Journal of counse - ling psychology, V. 30, N. 4, October, 1983).
- 39 - Evansville - Vander Burgh, School Grop., Ind., Eliction Resource Guide (U.S.A., Indiana, 1986).

- 40 - J. Stephen Newton and Robert H. Herner : Using a Social Guide to improve Social Relationships of People With Severe Disabilities (New York, Journal of Association for Persons With Severe Handicaps, V. 18, N. 1, 1993).
- 41 - Leah Weich and Raclhik philip : Evaluation of the Expanded and Enhanced Model System Wide - Drug/Alcohol Abuse prevention Training programme for counselors, Social Workers and Nurses Research Unit (New York, Office of Educational Research, 1993).
- 42 - Mark J. Miller : Effect of Note - taking on perceived counselor social influence during a career counseling session (New York, Journal of Counseling psychology V. 39, N. 3, 1992).
- 43 - Mary A. Guttman : A peer counseling Model - Social outreach (Canada, Canadian counselor V. 19, N. 3., H, 1985).
- 44 - Polly Gray and Others : Florida History Curriculum Guide (U.S.A., Florida, a publication of the office of curriculum Development, 1981).

## ملخصات الدراسة

- أولاً : باللغة العربية .
- ثانياً : باللغة الإنجليزية .

## الملخص باللغة العربية

### مقدمة فى مشكلة الدراسة :

الإنسان هو هدف ووسيلة التنمية فى كافة المجتمعات على اختلاف أنظمتها فمن أجله تقام المنشآت والهيئات لتقديم المزيد من الخدمات التى تسعى لتحقيق أكبر قدر ممكن من الرفاهية له ، كما تسعى الدول المختلفة لتحقيق مواجهة فعالة لما يعترضها من مشكلات تعوق تحقيق هذا الرقي والاستقرار المنشود لمواطنيها .

وتلجأ فى سبيل ذلك لمدخلين أساسيين هما مدخل الوقاية ، ومدخل العلاج ولتعظيم دورها فى هذه الجهود تلجأ لتحقيق مشاركة جماهيرية فعالة تضمن التكامل بين الجهود الأهلية والحكومية العلاجية ، وتحقق وعياً جماهيرياً يضمن تحجيم هذه المشكلات ويعظم الجهود الوقائية .

وفى مصر عنيت كافة أجهزة الدولة بتحقيق هذه الأهداف وعلى رأسها وزارة الشؤون الاجتماعية ، والتى اتجهت لتعظيم الجهود المعنية بتحقيق هذه الأهداف من خلال إنشاء إدارة عامة هى إدارة الإرشاد الاجتماعى تلقى على عاتقها مهمة إنجاز هدفين أساسيين هما (توعية المواطنين بالخدمات الاجتماعية التى تقدمها الوزارة بما يضمن وصولها لمستحقيها وتحقيق الاستفادة المثلى منها ، توعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية لتحقيق وعى جماهيرى بها ومشاركة شعبية فعالة فى مواجهتها).

ولما لوظائف الإدارة من أهمية للمجتمع خاصة فى الوقت الراهن ، ولما كان الباحث قد وجد من الشواهد الميدانية والتراث العلمى السابق أن هذه الجهود المعنية بها الإدارة لم تتضح بعد بالصورة المرجوة على أرض الواقع رغم مرور ما يقرب من عقد من الزمن على إنشائها ، لذلك كانت هناك حاجة للبحث عن المعوقات التى تواجه تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعى بوزارة الشؤون الاجتماعية وأسبابها للوقوف على إيجابيات العمل فى محاولة لتدعيمها وعلى الصعوبات والمشكلات فى محاولة لعلاجها والوصول لمقترحات ومؤشرات تخطيطية لتطوير العمل المهنى فيها وهذه هى مشكلة هذه الدراسة .

### أهداف الدراسة :

- ١ - التعرف على معوقات تنفيذ برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعى .
- ٢ - الكشف عن العوامل التى أدت لظهور هذه المعوقات .
- ٣ - الخروج من الدراسة بمجموعة من المحكات والمعايير التى تفيد فى تطوير برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعى .

### تساؤلات الدراسة :

- حاولت تلك الدراسة التوصل لإجابة عن التساؤل التالى :
- \* ما هى معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعى ؟
- ويمكن الإجابة على هذا التساؤل من خلال المحاور الآتية :
- ١ - معوقات تنفيذ برامج توعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية .
  - ٢ - معوقات تنفيذ برامج توعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية .
  - ٣ - العوامل التى أدت لظهور هذه المعوقات .
  - ٤ - المقترحات والمؤشرات التخطيطية التى تساعد على تطوير تلك البرامج .

### مفاهيم الدراسة :

عرض الباحث للمفاهيم التالية :

- ١ - مفهوم المعوقات .
  - ٢ - مفهوم البرنامج .
  - ٣ - مفهوم الإرشاد الاجتماعى .
- واستخلص لكل منها تعريفاً يتمشى مع الهدف من الدراسة .

### نوع الدراسة :

وصفية تحليلية .

### المنهج المستخدم :

منهج دراسة الحالة ، بالإضافة لمنهج المسح الاجتماعى والذى استخدم مع وحدات الحالة .

**أدوات البحث :**

- ١ - استمارة استتبار لأخصائى الإرشاد الاجتماعى .
- ٢ - استمارة استتبار لعينة من المواطنين .
- ٣ - مقابلات شبه مقننة مع بعض الخبراء فى مجال الإرشاد الاجتماعى وقيادات العمل الاجتماعى .

**مجالات الدراسة :****١ - المجال المكاني :**

تمثل فى محافظة الشرقية :

- \* فقد تمثل المجال المكاني لأخصائى الإرشاد الاجتماعى فى إدارة الإرشاد الاجتماعى بمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية .
- \* أما المجال المكاني للمواطنين فقد تمثل فى قرية العصلوجى - مركز الزقازيق - محافظة الشرقية .
- \* أما المجال المكاني للخبراء فقد تمثل فى الإدارات والوحدات الاجتماعية التابعة لمديرية الشئون الاجتماعية بمحافظة الشرقية ، عدا مدير الإدارة العامة للإرشاد الاجتماعى بالقاهرة .

**٢ - المجال البشرى :**

- أ - حصر شامل لأخصائى الإرشاد الاجتماعى بإدارة الإرشاد الاجتماعى بالشرقية وعددهم (٤٠) مفردة .
- ب - عينة من المواطنين مقدارها (١٠٠) مفردة .
- ج - عدد (١١) خبيراً فى مجال الإرشاد الاجتماعى أو مجالات العمل الاجتماعى وثيقة الصلة بنشاط الإرشاد .

**٣ - المجال الزمنى :**

- استغرقت فترة جمع البيانات أربعة شهور فى الفترة من ١/٩/١٩٩٨ حتى ٣٠/١٢/١٩٩٨ .

### أهم نتائج الدراسة :

— أثبتت الدراسة أن الإدارة تنفذ النوعين من البرامج والأنشطة الإرشادي [ برامج وأنشطة للتوعية بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية ، برامج وأنشطة للتوعية بالمشكلات الاجتماعية] إلا أن هناك معوقات تحول دون تنفيذ هذه الأنشطة والبرامج بالكفاءة المطلوبة وهذه المعوقات تختلف نوعيتها وحدتها باختلاف البرامج والأنشطة الإرشادية.

— كما أثبتت نتائج الدراسة أن من أهم المعوقات التي تواجه تنفيذ برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعي هي : معاناة الإدارة من القصور المادي ، النقص في عدد أخصائيي الإرشاد الاجتماعي والإدارة والذي يقابله تعدد في أنشطتها ومسئولياتها ، عدم تفهم الجهات المعنية لأهداف وأنشطة الإدارة .

— كما اتضح من نتائج الدراسة الحاجة للاعتماد على الأسلوب العلمي في كافة المراحل التي يمر بها البرنامج الإرشادي من تخطيط ، وتنفيذ، ومتابعة، وتقويم حتى يمكن التقليل من الصعوبات التي تواجه تنفيذ هذه البرامج والأنشطة .

### المؤشرات التخطيطية المقترحة :

توصلت الدراسة لمجموعة من المؤشرات التخطيطية أهمها :

— ضرورة الاعتماد على الأسلوب العلمي في التخطيط لهذه البرامج والأنشطة الإرشادية والاستعانة بالخبراء في مجال التخطيط الاجتماعي ، وإشراك الفئات المعنية بأخصائيي الإرشاد الاجتماعي والأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التابعة لمديرية الشؤون الاجتماعية بالشرقية والمواطنين في هذه العملية .

— أن يصاحب تفويض المسؤولية تفويض مماثل للسلطة للمسئول المباشر عن التنفيذ ، مع تزويد الإدارة بالعنصر البشري والإمكانات المادية اللازمة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية والجهات الأهلية المعنية ، والدعم المادي للإدارة من قبل أجهزة الحكم المحلي .

— أن تعتمد عملية المتابعة على المحكات والمقاييس العلمية للمتابعة ، وأن يكون هدفها الأساسي التوجيه والإرشاد للمنفيين وإجراء

لضمان سلامة التنفيذ ، وأن تتسم تلك العملية بالموضوعية ، وأن تتم بصفة دورية منتظمة .

- أن تعتمد عملية تقويم البرامج الإرشادية على الأسلوب العلمى ويتطلب ذلك إجراء دورات تدريبية للقائمين بتلك العملية فى الإدارة والاستعانة بالخبراء ، وإشراك الفئات المعنية كأخصائى الإرشاد الاجتماعى والمواطنين فى عملية التقويم .

## **Summary of The Study**

### **Introduction of the study problem :**

Man is the aim and means of developing in all societies, whatever their structures were. For him, institutions are built so as to present more services that seek to achieve the largest possible amount of welfare. Also, all countries seek for achieving effective facing to the problems they meet - which might shackle the achieving of this stability needed for their people.

To achieve this, a country uses two main approaches : Prevention approach and remedy approach. To magnify or maximize its role in these efforts, it achieves an effective mass participation that makes congruity between remedy efforts of the government and volunteers. Also, it achieves mass awareness that permits the minimizing of these problems and maximizing preventive efforts.

In Egypt, all the state's organizations take care of achieving these goals, mainly the Ministry of social affairs (MSA) which maximizes its efforts to achieve these goals through the establishing of a general administration called "Social counseling administration" which is concerned with achieving two main goals : making citizens aware of social services that the ministry presents - making sure they go or reach those who are in need - and making citizens aware of social problems in order to achieve mass awareness and effective national participation in facing them.

Because of the importance of the administration jobs for society especially today, and because the researcher has

found - from practical evidences and from the previous scientific heritage - that the efforts the administration is concerned with are not really as clear as we wish , although it was established about one decade ago; so, there is need to search for the obstacles that face the achieving of social counseling programmes in the Ministry of social affairs, and their causes in order to know the positives of the work to strengthen them , and the difficulties and problems in order to treat them, and find suggestions and planning indicators to develop the professional work in it. This is the problem of the study.

#### **Aims of the study :**

- 1 - Knowing the obstacles in carrying out and implementing to programmes and activities of social counseling.
- 2 - Knowing and clarifying the factors that caused these obstacles.
- 3 - Making a group of scales and indicators that help in developing the programmes and activities of social counseling.

#### **Questions of the study :**

This study tries to find answers to the following question :

“What are the obstacles of carrying out the social counseling programmes ?”

We can answer this question through the following axes :

- 1 - The obstacles of carrying out citizens' awaring programmes in the services of (MSA) institutions .
- 2 - The obstacles of carrying out the programmes of the citizen's awaring of social problems.
- 3 - The obstacles that caused these obstacles.
- 4 - The suggestions and planning indicators that help in developing these programmes.

**Concepts of the study :**

The researcher displayed and showed these items :

- 1 - Obstacles .
- 2 - Programmes.
- 3 - Social counseling.

He derived a difinition for each, that goes with the aim of the study.

**The type of the study :**

Descriptive - Analytic.

**The Method of the study :**

It is the case study method, in addition to the social survey method that was used in the case parts.

**Tools of the study :**

- 1 - An interview guide for social counseling professionals.
- 2 - An interview guide for a sample of citizens.
- 3 - Authorized - like meetings with some experts in social counseling and the leaders of social action.

**Fields of the study :**

(1) The place : Sharkeya Governorate .

- The place of the social counseling professionals, was presented in the social counseling administration in social Affairs directorate in sharkey a governorate.

- The place of citizens was in El-Asloogy village - Zagazig - Sharkeya.

The place of the experts was in social settings stuck to social affairs directorate sharkeya Governorate except the manager of the general administration of social counseling in Cairo.

(2) Human Field :

a) General statistics of social counseling experts in social counseling administration in sharkeya (40 persons).

b) A sample of citizens (100 persons).

c0 Eleven experts in the field of social counseling or social work field who are concerned with the counseling activities.

(3) Time field :

The period of data collecting took 4 months - from 1/9/1998 to 30/12/1998.

**The most Important results :**

1 - The study proved that the administration carries out the two kinds of counseling programmes and activitis

(Awareness programmes and activities concerning the MSA's institutions, programmes and activities aiming at making people aware of social problems). But there are obstacles that prevent the carrying out of these programmes and activities effectively.

These obstacles differ in kind and effect as long as there are differences in counseling programmes and activities.

- 2 - The study proved also that one of the most important obstacles facing the carrying out of social counseling programmes and activities is : the administration funding suffering, the shortage in social counseling experts in the directorate, where there is numerosity in its activities and responsibilities, and the misunderstanding of the concerned of the directorate aims and activities.
- 3 - Also it became clear from the results of the study that there is need for depending on the scientific method in all stages of the counseling programme : planning, implementation, following - up and evaluation in order to lessen the difficulties that face the implementation of these programmes and activities.

### **Suggested planning indicators :**

The study found a group of planning indicators such as : the importance of depending on the scientific method in planning for these counseling programmes and activities, the using of experts in social planning field and the participation of the concerned persons such as social

counseling professionals and social workers in the institutions of social affairs administiatins in sharkeya.

Responsibility commission should be accompanied with similar authority commission for the person who is directly responsible for implementation. The administration should also be provided with humans beings and equipments from the ministry of social affairs and volunteers. Local authority should also provide the administration with fund.

The following - up process should depend on scientific indicators and scales. Its main aim should be counseling and guiding the responsables, and making the necessary changes to achieve the correctness and neatness in implmentation. This process should be objective and should happen regularly.

The evaluation process of counseling programmes should depend on a scientific method. This needs the training of those who are responsible for the process in the directorate, using experts, and the participation of the concerned - as social counseling professionals and citizens - in the evaluation process.

# الملاحق

ملحق رقم (١)

استمارة مقابلة شبه مقننة لمعرفة مدى قيام الوحدة  
الاجتماعية بدورها فى التوعية بالخدمات والمشكلات الاجتماعية

١ - ماذا تعرف عن خدمات الوحدة الاجتماعية التى تقع فى الحى أو  
القرية التى تسكن بها ؟

.....  
.....  
.....  
.....

٢ - ماذا تعرف عن الندوات والمحاضرات التى تعقدتها الوحدة الاجتماعية  
للتوعية بالمشكلات الاجتماعية ؟

.....  
.....  
.....  
.....

٣ - ما هى مقترحاتك لتحسين دور الوحدة الاجتماعية فى التوعية  
بالخدمات الاجتماعية ؟

.....  
.....  
.....  
.....

٤ - ما هى مقترحاتك لتحسين دور الوحدة الاجتماعية فى التوعية  
بالمشكلات الاجتماعية ؟

.....  
.....  
.....  
.....

ملحق رقم (٣)

إستمارة مقابلة شبه مقننة لتحديد  
بؤرة القصور فى جهود الإرشاد الاجتماعى

١ - هل ترى أن هناك صعوبات تواجه برامج الإرشاد الاجتماعى ؟

.....  
.....  
.....  
.....

٢ - ما هى أهم أنواع هذه الصعوبات من وجهة نظرك ؟

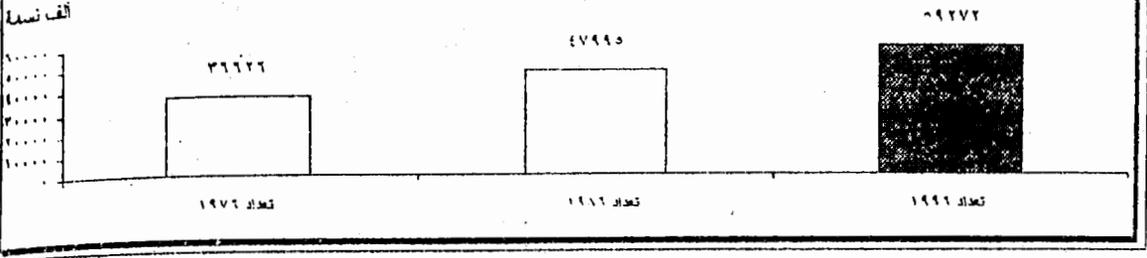
.....  
.....  
.....  
.....

٣ - رتب المراحل التالية حسب الأكثر تأثراً بالصعوبات السابقة :

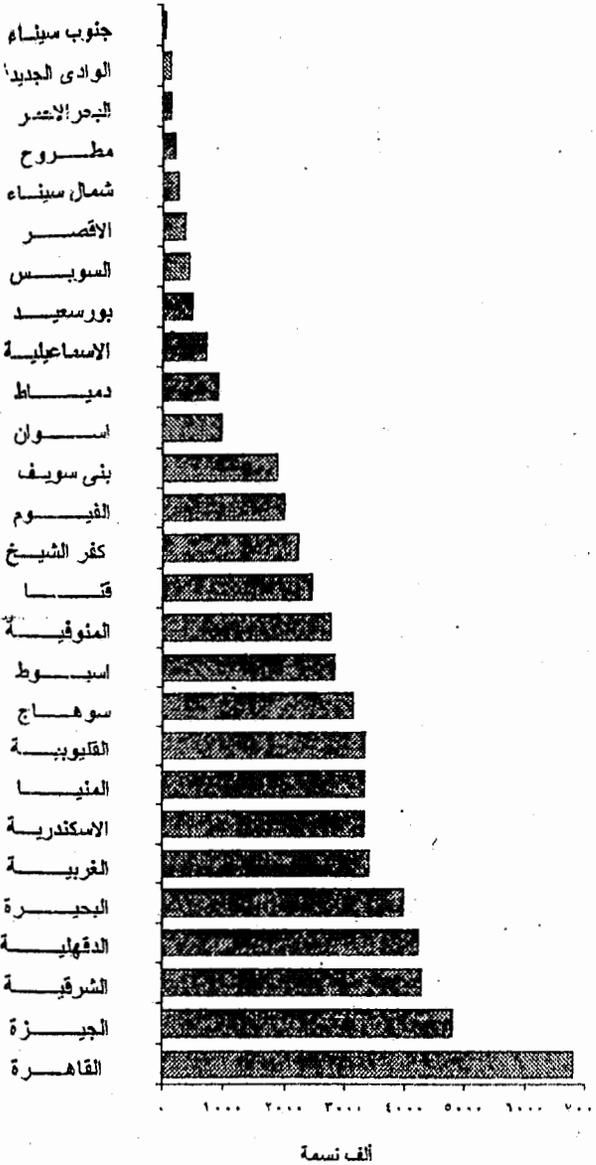
أ - مرحلة التخطيط ( )  
ب - مرحلة التنفيذ ( )  
ج - مرحلة الرقابة والمتابعة ( )  
د - مرحلة التقويم ( )

# السكان .. عدد السكان

## تطور عدد السكان بالجمهورية



## اجمالي عدد السكان بـ ٢٧ محافظة



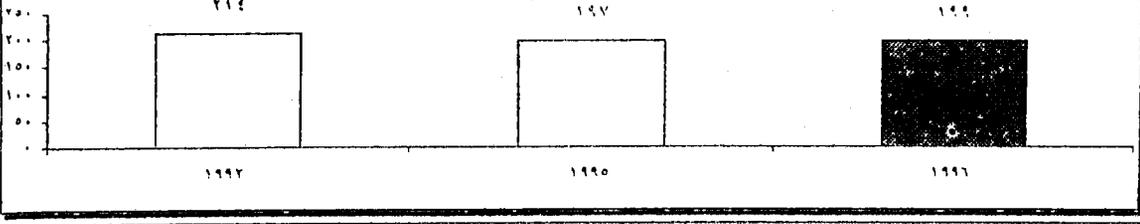
م	المحافظة	عدد السكان (الف نسمة)* تعداد ١٩٩٦
١	جنوب سيناء	٥٤,٥٠
٢	الوادى الجديد	١٤١,٧٤
٣	البحر الاحمر	١٥٥,٦٩
٤	مطروح	٢١١,٨٧
٥	شمال سيناء	٢٥٢,٧٥
٦	الاقصر	٣٦٠,٥٠
٧	السويس	٤١٧,٦١
٨	بورسعيد	٤٦٩,٥٣
٩	الاسماعيلية	٧١٥,٠١
١٠	دمياط	٩١٤,٦١
١١	اسوان	٩٧٣,٦٧
١٢	بنى سويف	١٨٦,١٨
١٣	الفيوم	١٩٨٩,٨٨
١٤	كفر الشيخ	٢٢٢٢,٩٢
١٥	قنا	٢٤٤١,٤٢
١٦	المنوفية	٢٧٥٨,٥٠
١٧	اسيوط	٢٨٠٢,١٨
١٨	سوهاج	٣١٢٣,٠٠
١٩	القليوبية	٣٣٠٢,٨٦
٢٠	المنيا	٣٣٠٨,٨٧
٢١	الاسكندرية	٣٣٢٨,٢٠
٢٢	الغربية	٣٤٠٤,٨٣
٢٣	البحيرة	٣٩٨١,٢١
٢٤	الدقهلية	٤٢٢٣,٦٦
٢٥	الشرقية	٤٢٨٧,٨٥
٢٦	الجيزة	٤٧٧٩,٨٦
٢٧	القاهرة	٦٧٨٩,٤٨

\* ضيفا نتيج الأولية لتعداد ١٩٩٦ للجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء

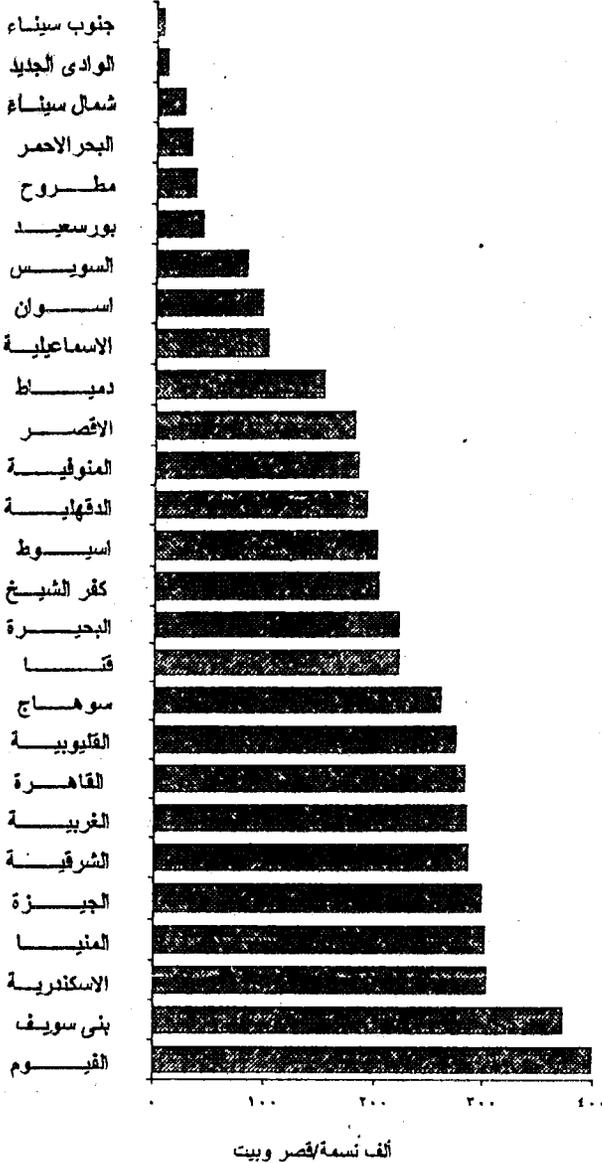
# الثقافة . قصر وبيت

تطور نصيب السكان من قصر وبيت وثقافة بالجمهورية

ألف نسمة/قصر وبيت



نصيب السكان من قصر وبيت وثقافة بالمحافظات عام ١٩٩٦



م	المحافظة	ألف نسمة / قصر وبيت عام ١٩٩٦
١	جنوب سيناء	٦,٨١
٢	الوادي الجديد	١٠,١٢
٣	شمال سيناء	٢٥,٢٧
٤	البحر الاحمر	٣١,١٤
٥	مطروح	٣٥,٣١
٦	بورسعيد	٤٢,٦٨
٧	السويس	٨٣,٥٢
٨	اسوان	٩٧,٣٧
٩	الاسماعيلية	١٠٢,١٤
١٠	دمياط	١٥٢,٤٤
١١	الاقصر	١٨٠,٢٥
١٢	المنوفية	١٨٣,٩٠
١٣	الدقهلية	١٩١,٩٨
١٤	البحيرة	٢٠٠,١٦
١٥	قنا	٢٠٢,٠٨
١٦	البحيرة	٢٢١,١٨
١٧	قنا	٢٢١,٩٥
١٨	سوهاج	٢٦٠,٢٥
١٩	القليوبية	٢٧٥,٢٤
٢٠	القاهرة	٢٨٢,٨٩
٢١	الغربية	٢٨٣,٧٤
٢٢	الشرقية	٢٨٥,٨٦
٢٣	الجيزة	٢٩٨,٧٤
٢٤	المنيا	٣٠٠,٨١
٢٥	الاسكندرية	٣٠٢,٥٦
٢٦	بنى سويف	٣٧٢,٠٤
٢٧	الفيوم	٣٩٧,٩٨

بيانات هذه الاستمارة سرية  
ولا تستخدم إلا في أغراض  
البحث العلمى

جامعة حلوان  
كلية الخدمة الاجتماعية  
قسم التخطيط الاجتماعى

إستمارة استنبار لأخصائى الإرشاد الاجتماعى  
عن  
" معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعى  
بوزارة الشؤون الاجتماعية "

إعداد

حسن مصطفى حسن مصطفى  
المعيد بقسم التخطيط الاجتماعى  
بكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

إشراف

أ.م.د. عبد الرحمن صوفى عثمان د. أحمد محمد يوسف عليق  
أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة مدرس بقسم التخطيط الاجتماعى  
الاجتماعية والتدريب الميدانى

ضمن

مقتضيات الحصول على درجة الماجستير فى الخدمة الاجتماعية

رقم الاستمارة :

تاريخ المقابلة :

**أولاً: بيانات أولية :**

- (١) الاسم ( لمن يرغب )
- (٢) النوع :
- أ - ذكر ( )
- ب - أنثى ( )
- (٣) السن :
- أ - ٢٠ - ( )
- ب - ٣٠ - ( )
- ج - ٤٠ - ( )
- د - ٥٠ فأكثر ( )
- (٤) محل الإقامة :
- (٥) الحالة الاجتماعية :
- أ - أعزب ( )
- ب - متزوج ( )
- ج - مطلق ( )
- د - أرمل ( )
- (٦) الحالة التعليمية :
- أ - شهادة فوق متوسطة ( )
- ب - بكالوريوس أو ما يعادله ( )
- ج - أعلى من مرحلة البكالوريوس ( )
- (٧) مدة الخدمة " العمل في الوظيفة الحالية " :
- أ - أقل من سنة ( )
- ب - ١ - ( )
- ج - ٣ - ( )
- د - ٦ - ٩ ( )

**ثانياً : أنواع البرامج الإرشادية :**

- (٩) ما هي أنواع البرامج والأنشطة التي تنفذها إدارة الإرشاد الاجتماعي؟
- أ - برامج وأنشطة خاصة بتوعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشؤون الاجتماعية .  
( )
- ب - برامج وأنشطة خاصة بتوعية المواطنين بالمشكلات المؤثرة على المجتمع .  
( )
- ج - كل ما سبق  
( )
- (١٠) في حالة تنفيذ النوع الأول من البرامج والأنشطة .. فما هي تلك البرامج والأنشطة التي تنفذ ؟

- نعم إلى حدما لا
- أ - الامام بأنشطة الأجهزة الاجتماعية المختلفة  
( ) ( ) ( )
- ب - القيام بدور العلاقات العامة لمديرية الشؤون الاجتماعية لدى كافة العملاء .  
( ) ( ) ( )
- ج - عمل الإرشادات اللازمة بالأجهزة الاجتماعية المختلفة .  
( ) ( ) ( )
- د - توفير النشرات الإرشادية عن خدمات المؤسسات الاجتماعية المختلفة للجمهور .  
( ) ( ) ( )
- هـ - إصدار كتاب دورى عن نشاط مديرية الشؤون الاجتماعية فى خدمة المواطنين .  
( ) ( ) ( )
- و - التعاون مع الأجهزة المعنية فى إبراز جوانب النشاط الاجتماعى .  
( ) ( ) ( )
- ز - التعاون مع أجهزة الاعلام فى إبراز خدمات مديرية الشؤون الاجتماعية .  
( ) ( ) ( )
- ح - متابعة نشاط الوحدات الاجتماعية فى التوعية بالخدمات الاجتماعية .  
( ) ( ) ( )
- ط - التعاون مع الوحدات الاجتماعية النموذجية فى تقديم الخبرة للجهات المعنية الأخرى .  
( ) ( ) ( )
- ى - الاشتراك فى البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين التى تقيمها المديرية .  
( ) ( ) ( )

نعم إلى حدما لا

- ك - تشجيع الجهود التطوعية فى مجال العمل الاجتماعى .  
 ( ) ( ) ( )
- ل - التوعية بأهمية مشروع الأسر المنتجة .  
 ( ) ( ) ( )
- م - الاشتراك فى تطوير المؤسسات الاجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ن - المشاركة فى الندوات الاجتماعية التى تعقدتها المديرية للتوعية بالخدمات الاجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )
- س - المشاركة فى عقد المؤتمرات التى تقيمها الأجهزة الاجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ع - المشاركة فى إقامة المعارض التى تقيمها مديرية الشؤون الاجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ف - تعاون الإدارة فى التدريب العملى لطلاب الخدمة الاجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )

ص أخرى (تذكر) :

(١١) فى حالة تنفيذ النوع الثانى من البرامج والأنشطة .. فما هى البرامج والأنشطة التى تنفذ ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - إعداد نشرات إرشادية عن المشكلات الاجتماعية  
 ( ) ( ) ( )
- ب - عقد الندوات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية  
 ( ) ( ) ( )
- ج - التوعية المباشرة مع عملاء المؤسسات الاجتماعية  
 ( ) ( ) ( )
- د - تعاون الإدارة مع الجهات الأخرى المعنية بالتوعية.  
 ( ) ( ) ( )
- هـ - التعاون مع المؤسسات المعنية بالنشء والشباب فى جهود وقاية الشباب من الانحراف .  
 ( ) ( ) ( )
- و - التعاون مع إدارة البحوث بالمديرية فى إعداد البحوث التى تعالج مشاكل اجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ز - التنسيق بين الجهات البحثية المختلفة التى تهتم بالمشكلات الاجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )

نعم إلى حدما لا

- ح - تنظيم مؤتمرات عن المشكلات الاجتماعية تضم الأجهزة المتخصصة .  
 ( ) ( ) ( )
- ط - التنسيق بين الجهات التنفيذية المحلية لتوحيد الاتجاه فى علاج المشكلات الاجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ى - أخرى ( تذكر ) :

### ثالثاً : المعوقات :

- أ - معوقات تنفيذ برامج توعية المواطنين بخدمات مؤسسات وزارة الشئون الاجتماعية :
- (١٢) ما هى معوقات توافر قاعدة بيانات كافية لدى الإدارة عن النشاط الاجتماعى بالمديرية ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - عدم وجود وحدة للمعلومات بالإدارة .  
 ( ) ( ) ( )
- ب - عدم توافر الحاسب الآلى بالإدارة .  
 ( ) ( ) ( )
- ج - عدم توافر العنصر البشرى اللازم لتلك المهمة .  
 ( ) ( ) ( )
- د - عدم تعاون الإدارات الاجتماعية الأخرى مع إدارة الإرشاد فى توفير المعلومات اللازمة .  
 ( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر) :

- (١٣) ما هى المعوقات التى تواجه الإدارة عند قيامها بنشاط العلاقات العامة بالمديرية ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - عدم توافر البيانات الكافية عن النشاط الاجتماعى بالمديرية لدى إدارة الإرشاد  
 ( ) ( ) ( )
- ب - عدم توافر العدد الكافى من أخصائى الإرشاد .  
 ( ) ( ) ( )
- ج - عدم توافر الموارد المادية اللازمة .  
 ( ) ( ) ( )
- د - عدم وعى الأجهزة المختلفة بهذا الدور لإدارة الإرشاد .  
 ( ) ( ) ( )

- نعم إلى حدما لا
- هـ - عدم وعى أجهزة مديرية الشؤون الاجتماعية بهذا ( ) ( ) ( )  
الدور لإدارة الإرشاد .
- و - عدم وعى العملاء بهذه الأدوار لإدارة الإرشاد . ( ) ( ) ( )
- ز - أخرى (تذكر) "

## (١٤) ما هي معوقات عمل الإرشادات اللازمة للمؤسسات الاجتماعية ؟

- نعم إلى حدما لا
- أ - نقص الإمكانيات المادية اللازمة . ( ) ( ) ( )
- ب - عدم توافر المعلومات الكافية عن أنشطة هذه  
المؤسسات لدى إدارة الإرشاد . ( ) ( ) ( )
- ج - عدم تعاون تلك المؤسسات مع الإدارة . ( ) ( ) ( )
- د - أمية نسبة كبيرة من المواطنين . ( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر) :

## (١٥) ما هي معوقات توفير النشرات الإرشادية عن الأجهزة الاجتماعية للجمهور ؟

- نعم إلى حدما لا
- أ - نقص الموارد المالية اللازمة ( ) ( ) ( )
- ب - عدم وعى المواطنين بأهمية تلك النشرات . ( ) ( ) ( )
- ج - أمية الكثير من المواطنين . ( ) ( ) ( )
- د - عبث الكثير من المواطنين بهذه الوسائل  
الإرشادية . ( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر) :

## (١٦) ما هي معوقات إصدار كتاب دورى عن نشاط المديرية ؟

- نعم إلى حدما لا
- أ - عدم توافر الإمكانيات المالية . ( ) ( ) ( )
- ب - عدم تعاون باقى أجهزة المديرية مع إدارة الإرشاد ( ) ( ) ( )
- ج - عدم اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالاستفادة به ( ) ( ) ( )
- د - عدم وعى المواطنين بأهميته . ( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر) :

(١٧) ما هي معوقات التعاون مع الأجهزة المعنية في إبراز جوانب النشاط الاجتماعي؟

- نعم إلى حد ما لا
- أ - نقص قنوات الاتصال . ( ) ( ) ( )
- ب - عدم تعاون هذه الأجهزة مع الإدارة . ( ) ( ) ( )
- ج - نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالنشاط الاجتماعي من قبل بعض هذه الأجهزة . ( ) ( ) ( )
- د - نقص الإمكانيات اللازمة لذلك في هذه الأجهزة . ( ) ( ) ( )
- هـ - نقص الإمكانيات اللازمة لذلك في إدارة الإرشاد . ( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر) :

(١٨) ما هي معوقات التعاون مع أجهزة الإعلام في إبراز خدمات المديرية؟

- نعم إلى حد ما لا
- أ - عدم تعاون أجهزة الإعلام في هذا الشأن . ( ) ( ) ( )
- ب - حاجة هذا النشاط لإمكانيات مالية غير متوافرة . ( ) ( ) ( )
- ج - عدم اهتمام المواطنين بما تقدمه أجهزة الإعلام من برامج في هذا الموضوع . ( ) ( ) ( )
- د - عدم تفهم المواطنين لبعض ما تقدمه أجهزة الإعلام في هذا الموضوع . ( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر) :

(١٩) ما هي معوقات متابعة نشاط الوحدات الاجتماعية في التوعية بالخدمات الاجتماعية؟

- نعم إلى حد ما لا
- أ - عدم قيام أخصائيي الإرشاد بزيارات دورية لتلك الوحدات . ( ) ( ) ( )
- ب - عدم مراعاة ذلك عند وضع التقرير السري عن الأخصائي الاجتماعي بالوحدة بعد زيارة أخصائي الإرشاد لها . ( ) ( ) ( )
- ج - عدم توافر المعلومات الكافية لدى الأخصائيين الاجتماعيين عن خدمات وزارة الشؤون ( ) ( ) ( )

- الاجتماعية المختلفة .  
 د - وجود قصور فى إمداد الأخصائيين الاجتماعيين  
 بالنشرات عن خدمات الوزارة المختلفة .  
 هـ - أخرى (تذكر) :

(٢٠) ما هى معوقات التعاون مع الوحدات الاجتماعية النموذجية فى تقديم الخبرة للجهات المعنية الأخرى ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - عدم تعاون المسئولين فى تلك الوحدات الاجتماعية .  
 ب - عدم توافر الإمكانيات المادية اللازمة .  
 ج - عدم اهتمام المؤسسات الاجتماعية الأخرى بما يقدم لها من تجارب ناجحة .  
 د - عدم اهتمام المسئولين بالوزارة بما يرسل إليهم من تجارب ناجحة نفذتها تلك الوحدات .  
 هـ - أخرى (تذكر) :

(٢١) ما هى معوقات المشاركة فى تنفيذ البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين التى تنظمها المديرية ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائيى الإرشاد عن خدمات الوزارة .  
 ب - عدم تقبل إدارة التدريب لهذا التعاون من قبل إدارة الإرشاد .  
 ج - قلة هذه البرامج التدريبية .  
 د - عدم انتظام الأخصائيين الاجتماعيين فى حضورها  
 هـ - عدم استفادة الأخصائيين الاجتماعيين من هذه البرامج .  
 و - أخرى (تذكر) :

(٢٢) ما هي معوقات تشجيع الجهود التطوعية فى مجال النشاط الاجتماعى؟

- نعم إلى حدما لا
- أ - نقص الإمكانيات البشرية من أخصائى الإرشاد. ( ) ( ) ( )
- ب - نقص الموارد المادية اللازمة لعقد الندوات مع المواطنين . ( ) ( ) ( )
- ج - عدم تعاون المؤسسات الأهلية مع إدارة الإرشاد. ( ) ( ) ( )
- د - عدم تعاون الجهات الحكومية المعنية. ( ) ( ) ( )
- هـ - عدم اهتمام المواطنين بحضور الندوات الخاصة بهذا الموضوع . ( ) ( ) ( )
- و - أخرى (تذكر) :

(٢٣) ما هي معوقات التوعية بأهمية مشروع الأسر المنتجة وغيره من المشروعات الرائدة ؟

- نعم إلى حدما لا
- أ - ندرة الوارد المادية اللازمة لجهود التوعية . ( ) ( ) ( )
- ب - نقص الإمكانيات البشرية من أخصائى الإرشاد. ( ) ( ) ( )
- ج - عدم تعاون المؤسسات الاجتماعية مع الإدارة . ( ) ( ) ( )
- د - الاعتماد على النشرات فى التوعية مع عدم إجابة بعض المواطنين للقراءة . ( ) ( ) ( )
- هـ - عدم اهتمام الأسر بهذه المشروعات . ( ) ( ) ( )
- و - عدم اهتمام المواطنين بحضور ندوات التوعية . ( ) ( ) ( )
- ز - أخرى (تذكر) :

(٢٤) ما هي المعوقات التى تتعلق بالمشاركة فى تطوير المؤسسات الاجتماعية ؟

- نعم إلى حدما لا
- أ - عدم الاشتراك فى وضع خطط هذه المؤسسات. ( ) ( ) ( )
- ب - عدم الاشتراك فى متابعة سير العمل بها . ( ) ( ) ( )
- ج - عدم الاشتراك فى تدريب العاملين بتلك المؤسسات ( ) ( ) ( )

- د - ندرة عمل المسابقات بين العاملين في تلك المؤسسات.  
 ( ) ( ) ( )
- هـ - عدم التوعية بالمسابقات التي تقوم الإدارة بعملها.  
 ( ) ( ) ( )
- و - عدم الانتظام في عقد اللقاءات الدورية الإرشادية للعملاء في تلك المؤسسات .  
 ( ) ( ) ( )
- ز - أخرى (تذكر) :
- (٢٥) ما هي معوقات المشاركة في الندوات الاجتماعية التي تعقدتها المديرية ؟

- نعم إلى حد ما لا
- أ - عدم توافر الوقت لدى أخصائي الإرشاد للمشاركة  
 ( ) ( ) ( )
- ب - ندرة هذه الندوات .  
 ( ) ( ) ( )
- ج - محاولة الجهة المنظمة الانفراد بمحتوى الندوة .  
 ( ) ( ) ( )
- د - عدم اهتمام الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بحضور هذه الندوات .  
 ( ) ( ) ( )
- هـ - عدم اهتمام المواطنين بحضور هذه الندوات .  
 ( ) ( ) ( )
- و - أخرى (تذكر) :
- (٢٦) ما هي معوقات المشاركة في عقد المؤتمرات التي تنظمها الأجهزة الاجتماعية ؟

- نعم إلى حد ما لا
- أ - نقص خبرة بعض أخصائيي الإرشاد الاجتماعي في المشاركة في تنظيم تلك المؤتمرات .  
 ( ) ( ) ( )
- ب - ندرة هذه المؤتمرات .  
 ( ) ( ) ( )
- ج - عدم وعي القائمين على تلك المؤتمرات بأهمية مشاركة إدارة الإرشاد .  
 ( ) ( ) ( )
- د - عدم اهتمام الكثير من الأخصائيين الاجتماعيين بحضور هذه المؤتمرات .  
 ( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر) :

(٢٧) ما هي معوقات الاشتراك في إقامة المعارض التي تنفذها المديرية ؟

نعم إلى حد ما لا

- أ - نقص الموارد اللازمة لتوفير الوسائل الإرشادية . ( ) ( ) ( )  
 ب - عدم اهتمام المديرية بتعاون إدارة الإرشاد معها. ( ) ( ) ( )  
 ج - عدم إخطار المديرية لإدارة الإرشاد عن بعض هذه المعارض . ( ) ( ) ( )  
 د - عدم وجود تنسيق بين المديرية وإدارة الإرشاد . ( ) ( ) ( )  
 هـ - أخرى (تذكر):

(٢٨) ما هي معوقات تعاون الإدارة في التدريب العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية ؟

نعم إلى حد ما لا

- أ - عدم تعاون الجهات العلمية للخدمة الاجتماعية مع الإدارة . ( ) ( ) ( )  
 ب - لا تعتبر مديرية الشؤون الاجتماعية إدارة الإرشاد الباب الرئيسي لدخولها . ( ) ( ) ( )  
 ج - عدم اهتمام أخصائيي الإرشاد بهذا النشاط . ( ) ( ) ( )  
 د - قلة العناصر البشرية من أخصائيي الإرشاد. ( ) ( ) ( )  
 هـ - أخرى (تذكر):

(ب) معوقات تنفيذ برامج توعية المواطنين بالمشكلات الاجتماعية المؤثرة في المجتمع :

(٢٩) ما هي معوقات إعداد النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية؟

نعم إلى حد ما لا

- أ - نقص الموارد المالية اللازمة . ( ) ( ) ( )  
 ب - عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائيي الإرشاد عن المشكلات الاجتماعية . ( ) ( ) ( )  
 ج - عدم اهتمام بعض الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات الاجتماعية بالاسترشاد بتلك النشرات في جهود التوعية . ( ) ( ) ( )  
 د - أمية نسبة كبيرة من المواطنين . ( ) ( ) ( )

(٣٠) ما هي معوقات عقد الندوات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية؟

- نعم إلى حد ما لا
- أ - نقص الموارد المادية . ( ) ( ) ( )
- ب - عدم توافر الأماكن المناسبة لعقد الندوات . ( ) ( ) ( )
- ج - عدم توافر المعلومات الكافية لدى أخصائى الإرشاد عن بعض المشكلات الاجتماعية . ( ) ( ) ( )
- د - عدم تعاون بعض الخبراء . ( ) ( ) ( )
- هـ - عدم اهتمام المواطنين بحضور هذه الندوات . ( ) ( ) ( )
- و - عدم اهتمام الأخصائين الاجتماعيين بحضور هذه الندوات . ( ) ( ) ( )
- ز - أخرى (تذكر):

(٣١) ما هي معوقات التوعية المباشرة مع عملاء المؤسسات الاجتماعية؟

- نعم إلى حد ما لا
- أ - قلة عدد أخصائى الإرشاد . ( ) ( ) ( )
- ب - عدم تعاون الأخصائين الاجتماعيين فى بعض تلك المؤسسات . ( ) ( ) ( )
- ج - عدم تعاون بعض الخبراء فى المساهمة فى جهود التوعية . ( ) ( ) ( )
- د - عدم توافر الأماكن المناسبة لعقد اللقاءات فى بعض تلك المؤسسات . ( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر):

(٣٢) ما هي معوقات تعاون الإدارة مع الجهات الأخرى المعنية بالتوعية؟

- نعم إلى حد ما لا
- أ - عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة موحدة للتوعية . ( ) ( ) ( )
- ب - محاولة هذه الجهات الانفراد بجهودها الإرشادية . ( ) ( ) ( )
- ج - عدم إمام أخصائى الإرشاد بالمعلومات الكافية عن بعض المشكلات الاجتماعية . ( ) ( ) ( )
- د - عدم توافر الأماكن اللازمة لعقد الندوات بإدارة

- الإرشاد . ( ) ( ) ( )  
 هـ - نقص الموارد المالية اللازمة . ( ) ( ) ( )  
 و - عدم تعاون بعض الخبراء مع هذه الجهود الإرشادية . ( ) ( ) ( )  
 ز - أخرى (تذكر) :

(٣٣) ما هي معوقات التعاون مع المؤسسات المعنية بالنشء والشباب في جهود وقاية الشباب من الانحراف ؟

- نعم إلى حدما لا  
 أ - عدم تعاون هذه الجهات مع الإدارة . ( ) ( ) ( )  
 ب - عدم التوصل مع هذه الجهات لخطة موحدة للتوعية . ( ) ( ) ( )  
 ج - رغبة هذه الجهات الانفراد بجهودها . ( ) ( ) ( )  
 د - قصور الموارد المادية اللازمة . ( ) ( ) ( )  
 هـ - عدم اهتمام أخصائي الإرشاد بهذا النشاط . ( ) ( ) ( )  
 و - عدم تنسيق الجهود بين هذه الجهات وإدارة الإرشاد . ( ) ( ) ( )  
 ز - أخرى (تذكر):

(٣٤) ما هي معوقات التعاون مع إدارة البحوث بالمديرية في إعداد البحوث التي تعالج مشاكل اجتماعية ؟

- نعم إلى حدما لا  
 أ - عدم تقبل إدارة البحوث بالمديرية لهذا التعاون . ( ) ( ) ( )  
 ب - الاختلاف بين إدارة البحوث وإدارة الإرشاد في تحديد أولويات البحوث . ( ) ( ) ( )  
 ج - عدم توافر المهارات البحثية لدى أخصائي الإرشاد . ( ) ( ) ( )  
 د - نقص الموارد المادية اللازمة لهذا النوع من التعاون . ( ) ( ) ( )  
 هـ - أخرى تذكر

(٣٥) ما هي معوقات التنسيق بين الجهات البحثية المختلفة التي تهتم بالمشكلات الاجتماعية؟

- |      | نعم | إلى حد ما | لا  |
|------|-----|-----------|-----|
| أ -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| ب -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| ج -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| د -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| هـ - | ( ) | ( )       | ( ) |
- أ - عدم التوصل مع هذه الجهات لحظة بحثية موحدة  
 ب - عدم تعاون هذه الجهات .  
 ج - اتجاه العاملين فى بعض هذه الجهات نحو المصالح الذاتية .  
 د - عدم وعى بعض أخصائى الإرشاد بأهمية هذا النشاط .  
 هـ - أخرى (تذكر):

(٣٦) ما هي معوقات تنظيم المؤتمرات عن المشكلات الاجتماعية؟

- |      | نعم | إلى حد ما | لا  |
|------|-----|-----------|-----|
| أ -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| ب -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| ج -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| د -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| هـ - | ( ) | ( )       | ( ) |
| و -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| ز -  | ( ) | ( )       | ( ) |
| ح -  | ( ) | ( )       | ( ) |
- أ - نقص الموارد المالية اللازمة .  
 ب - نقص الموارد المادية اللازمة .  
 ج - عدم توافر المكان المناسب لعقد هذه المؤتمرات .  
 د - عدم تعاون بعض الأجهزة العلمية .  
 هـ - عدم تعاون بعض الأجهزة الاجتماعية .  
 و - عدم تعاون بعض أجهزة الحكم المحلى .  
 ز - نقص مهارات بعض أخصائى الإرشاد فى تنظيم هذه المؤتمرات .  
 ح - أخرى (تذكر):

(٣٧) ما هي معوقات التنسيق بين الجهات التنفيذية المحلية المعنية بمواجهة المشكلات الاجتماعية؟

- |     | نعم | إلى حد ما | لا  |
|-----|-----|-----------|-----|
| أ - | ( ) | ( )       | ( ) |
| ب - | ( ) | ( )       | ( ) |
| ج - | ( ) | ( )       | ( ) |
| د - | ( ) | ( )       | ( ) |
- أ - عدم تعاون بعض هذه الجهات .  
 ب - صعوبة الاتصال ببعض هذه الجهات .  
 ج - صعوبة تقريب وجهات النظر بين تلك الجهات .  
 د - اختلاف اهتمامات تلك الجهات .

هـ - نقص مهارات بعض أخصائى الإرشاد فى تحقيق

( ) ( ) ( )

هذا التنسيق .

و - أخرى (تذكر):

### رابعاً : العوامل التى أدت لظهور هذه المعوقات :

(٣٨) ما هى العوامل التى أدت لظهور هذه المعوقات ؟

نعم إلى حدما لا

أ - عوامل متعلقة بعملية التخطيط للبرامج الإرشادية. ( ) ( ) ( )

ب - عوامل متعلقة بعملية التنفيذ . ( ) ( ) ( )

ج - عوامل متعلقة بعملية المتابعة . ( ) ( ) ( )

د - عوامل متعلقة بعملية التقويم . ( ) ( ) ( )

هـ - أخرى ( تذكر):

(٣٩) إذا كانت العوامل ترجع لعملية التخطيط .. فما هى تلك العوامل؟

نعم إلى حدما لا

أ - عدم الاعتماد على الأسلوب العلمى فى التخطيط. ( ) ( ) ( )

ب - عدم إشراك أخصائى الإرشاد فى وضع خطة

( ) ( ) ( )

الإدارة .

ج - عدم الاهتمام بالتعرف على مقترحات الأخصائين

الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية عند وضع

( ) ( ) ( )

خطة الإدارة .

د - عدم الاهتمام بالتعرف على مقترحات المواطنين

( ) ( ) ( )

عند وضع خطة الإدارة .

هـ - عدم تناسب زمن الخطة مع الأهداف المراد

( ) ( ) ( )

تحقيقها .

و - عدم التنسيق والتكامل بين الخطط المتتالية . ( ) ( ) ( )

ز - عدم التنسيق بين الخطة العامة للإدارة العامة

للإرشاد الاجتماعى وخطة إدارة الإرشاد

( ) ( ) ( )

الاجتماعى بمحافظة الشرقية .

ح - عدم وضوح الرؤية لدى المنفذين للخطة . ( ) ( ) ( )

ط - أخرى ( تذكر)

(٤٠) إذا كانت العوامل ترجع لعملية التنفيذ .. فما هي ؟

( أ ) بالنسبة للجهاز الإدارى للمشرف على عملية التنفيذ :

لا	نعم إلى حدما	نعم	
( )	( )	( )	أ - تركيز المسؤولية فى يد شخص واحد .
( )	( )	( )	ب - إرضاء الجهات العليا .
( )	( )	( )	ج - الروتين وتعقيد الإجراءات .
( )	( )	( )	د - الاهتمام بالشعارات دون التنفيذ .
( )	( )	( )	هـ - بعد المسئولين عن اهتمامات الأخصائيين الاجتماعيين .
( )	( )	( )	و - بعد المسئولين عن اهتمامات المواطنين .
( )	( )	( )	ز - أخرى ( تذكر ) :

(ب) بالنسبة للإمكانيات البشرية الأخرى بالإدارة :

لا	نعم إلى حدما	نعم	
( )	( )	( )	أ - عدم تزويد إدارة الإرشاد بالعدد الكافى من أخصائى الإرشاد .
( )	( )	( )	ب - انخفاض المستوى التعليمى لبعض اخصائى الإرشاد .
( )	( )	( )	ج - عدم حصول أخصائى الإرشاد قبل الممارسة المهنية على تدريب مناسب .
( )	( )	( )	د - عدم حصول أخصائى الإرشاد أثناء الممارسة المهنية على تدريب مناسب .
( )	( )	( )	هـ - عدم تفرغ أخصائى الإرشاد للعمل الإرشادى فقط
( )	( )	( )	و - النقص فى عدد الإداريين .
( )	( )	( )	ز - أخرى ( تذكر ) :

(ج) بالنسبة للإمكانيات المالية :

لا	نعم إلى حدما	نعم	
( )	( )	( )	أ - نقص الإمكانيات المالية المخصصة للإدارة .
( )	( )	( )	ب - عدم دعم أجهزة الحكم المحلى للإدارة مالياً .
( )	( )	( )	ج - عدم الدعم الأهلى للإدارة مالياً .

د - أخرى (تذكر):

(٤١) إذا كانت العوامل ترجع لعملية المتابعة .. فما هي ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - عدم وجود أخصائيين متخصصون فى عملية المتابعة .  
( ) ( ) ( )
- ب - عدم وجود محكات منفق عليها لمتابعة عملية التنفيذ .  
( ) ( ) ( )
- ج - عدم توفير بعض أخصائى الإرشاد للإحصائيات والمعلومات عن سير التنفيذ لإمكانية المتابعة .  
( ) ( ) ( )
- د - عدم اقتراح طرق لعلاج المشكلات التى تواجه الخطة من خلال المتابعة .  
( ) ( ) ( )
- هـ - عملية المتابعة تقتصر على الرقابة .  
( ) ( ) ( )
- و - تأثير العلاقات الشخصية على عملية المتابعة .  
( ) ( ) ( )
- ز - أخرى (تذكر):

(٤٢) إذا كانت العوامل ترجع لعملية التقويم .. فما هي ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - مقاومة بعض أخصائى الإرشاد لإجراء عملية التقويم .  
( ) ( ) ( )
- ب - عدم وضوح أهمية عملية التقويم للعاملين بالإدارة  
( ) ( ) ( )
- ج - عدم وجود متخصصين ذو مهارة فى عملية التقويم  
( ) ( ) ( )
- د - عدم توافر المعايير الخاصة بعملية التقويم .  
( ) ( ) ( )
- هـ - عدم إشراك أخصائى الإرشاد فى عملية التقويم.  
( ) ( ) ( )
- و - عدم إشراك الأخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات الاجتماعية فى عملية التقويم .  
( ) ( ) ( )
- ز - عدم وجود عمليات تقويم مرحلى يعتمد عليها التقويم النهائى .  
( ) ( ) ( )
- ح -- تأثير العلاقات الشخصية على عملية التقويم .  
( ) ( ) ( )
- ط - أخرى (تذكر):

### خامساً: كيفية التغلب على تلك المعوقات :

(٤٦) ما هي مقترحاتك للتغلب على المعوقات التي تواجه برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعي ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - الاعتماد على الأسلوب العلمي فى تخطيط هذه البرامج . ( ) ( ) ( )
- ب - إنشاء وحدة بيانات متخصصة لخدمة الإدارة . ( ) ( ) ( )
- ج - توفير العدد الكافى من أخصائى الإرشاد المؤهلين . ( ) ( ) ( )
- د - تفرغ أخصائى الإرشاد لعمله الإرشادى . ( ) ( ) ( )
- هـ - عقد دورات تدريبية للأخصائين الاجتماعيين قبل العمل بإدارة الإرشاد . ( ) ( ) ( )
- و - عقد دورات تدريبية لأخصائى الإرشاد أثناء العمل الإرشادى . ( ) ( ) ( )
- ز - توفير العدد الكافى من الإداريين . ( ) ( ) ( )
- ح - زيادة الاعتمادات المالية . ( ) ( ) ( )
- ط - توفير الإمكانيات المادية اللازمة . ( ) ( ) ( )
- ى - اشهار جمعية باسم الإرشاد الاجتماعى لدعم نشاط الإرشاد مادياً وبشرىاً . ( ) ( ) ( )
- ك - فتح قنوات اتصال مستمرة بين إدارة الإرشاد والجهات المعنية الأخرى . ( ) ( ) ( )
- ل - التقويم المستمر لبرامج الإرشاد . ( ) ( ) ( )
- م - المتابعة المستمرة لاحتياجات البيئة حتى يتم التغيير فى ضوء هذه الاحتياجات المتغيرة . ( ) ( ) ( )
- ن - أخرى (تذكر):

-  
-  
-  
-

بيانات هذه الاستمارة سرية  
ولا تستخدم إلا في أغراض  
البحث العلمي

جامعة حلوان  
كلية الخدمة الاجتماعية  
قسم التخطيط الاجتماعي

إستمارة استتبار للمواطنين  
عن  
" معوقات تنفيذ برامج الإرشاد الاجتماعي  
بوزارة الشؤون الاجتماعية "

إعداد

حسن مصطفى حسن مصطفى  
المعيد بقسم التخطيط الاجتماعي  
بكلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

إشراف

أ.م.د. عبد الرحمن صوفي عثمان د. أحمد محمد يوسف عليق  
أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي  
الاجتماعية والتدريب الميداني

ضمن

مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية

رقم الاستمارة :

تاريخ المقابلة :

**أولاً: بيانات أولية :**

- (١) الاسم ( اختياري ) :
- (٢) النوع :
- أ - ذكر ( )
- ب - أنثى ( )
- (٣) السن :
- أ - ٢٠ ( )
- ب - ٣٠ ( )
- ج - ٤٠ ( )
- د - ٥٠ فأكثر ( )
- (٤) الحالة الاجتماعية :
- أ - أعزب ( )
- ب - متزوج ( )
- ج - مطلق ( )
- د - أرمل ( )
- (٥) الحالة التعليمية :
- أ - أمى ( )
- ب - يقرأ ويكتب ( )
- ج - مؤهل متوسط ( )
- د - مؤهل فوق متوسط ( )
- هـ - بكالوريوس أو مايعادله ( )
- و - أعلى من مرحلة البكالوريوس ( )

## ثانياً: أنواع البرامج الإرشادية :

(٦) ما هي أنواع البرامج والأنشطة الإرشادية التي تقدمها الأجهزة الاجتماعية للمواطنين ؟

نعم إلى حدما لا

أ - برامج وأنشطة للتوعية بخدمات مؤسسات وزارة

الشئون الاجتماعية . ( ) ( ) ( )

ب - برامج وأنشطة للتوعية بالمشكلات الاجتماعية . ( ) ( ) ( )

ج - أخرى (تذكر) :

(٧) في حالة وجود النوع الأول من البرامج والأنشطة الإرشادية .. فما هي تلك البرامج والأنشطة ؟

نعم إلى حدما لا

أ - توفير الإرشادات اللازمة بالأجهزة الاجتماعية

عن الخدمات الاجتماعية . ( ) ( ) ( )

ب - توفير النشرات الإرشادية عن خدمات مؤسسات

وزارة الشئون الاجتماعية للمواطنين . ( ) ( ) ( )

ج - توفير كتاب دورى عن نشاط مديرية الشئون

الاجتماعية في خدمة المواطنين . ( ) ( ) ( )

د - التوعية من خلال الندوات فى الوحدات

الاجتماعية . ( ) ( ) ( )

هـ - التوعية من خلال الندوات فى الجمعيات الأهلية.

( ) ( ) ( )

و - قيام أخصائى الإرشاد بتوجيه العميل إلى مقر

الخدمة التى يحتاجها فور توجهه لمديرية الشئون

الاجتماعية . ( ) ( ) ( )

ز - التوعية من خلال وسائل الإعلام.

( ) ( ) ( )

ح - أخرى (تذكر):

(٨) فى حالة وجود النوع الثانى من البرامج والأنشطة الإرشادية .. فما هى تلك البرامج والأنشطة ؟

نعم إلى حدما لا

- أ - توفير النشرات الإرشادية عن المشكلات الاجتماعية للجمهور .  
( ) ( ) ( )
- ب - عقد الندوات الإرشادية بالوحدات الاجتماعية لتوعية الجمهور بالمشكلات الاجتماعية .  
( ) ( ) ( )
- ج - عقد الندوات الإرشادية بالجمعيات الأهلية لتوعية الجمهور بالمشكلات الاجتماعية .  
( ) ( ) ( )
- د - التوعية بالمشكلات الاجتماعية من خلال وسائل الإعلام .  
( ) ( ) ( )
- هـ - أخرى (تذكر) :

### ثالثاً : المعوقات :

(٩) هل توجد - من وجهة نظرك - معوقات تواجه هذه الأنشطة والبرامج؟

نعم ( ) لا ( )

(١٠) فى حالة الإجابة بنعم ، فما هى - من وجهة نظرك - هذه المعوقات؟

نعم إلى حدما لا

- أ - نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالخدمات الاجتماعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية .  
( ) ( ) ( )
- ب - نقص الاهتمام بأهمية التوعية بالمشكلات الاجتماعية من قبل بعض الأجهزة الاجتماعية .  
( ) ( ) ( )
- ج - نقص الإمكانيات المادية اللازمة لهذه الأنشطة .  
( ) ( ) ( )
- د - عدم توافر العدد الكافى من الأخصائيين الاجتماعيين فى بعض تلك الأجهزة .  
( ) ( ) ( )
- هـ - عدم توافر المعلومات الكافية عن الخدمات الاجتماعية لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين فى تلك الأجهزة .  
( ) ( ) ( )

- و - عدم توافر المعلومات الكافية عن المشكلات الاجتماعية لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين فى تلك الأجهزة .  
 ( ) ( ) ( )
- ز - عدم اهتمام المواطنين بحضور ندوات التوعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ح - الاعتماد على النشرات فى التوعية مع أمية نسبة كبيرة من المواطنين مما لا يحقق الفائدة المرجوة منها .  
 ( ) ( ) ( )
- ط - عبث بعض المواطنين بالنشرات والملصقات الإرشادية .  
 ( ) ( ) ( )
- ى - عدم تعاون أجهزة الإعلام مع هذه الأجهزة الاجتماعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ك - عدم وجود تنسيق بين الجهات المختلفة المعنية بالتوعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ل - أخرى (تذكر):

#### رابعاً : كيفية التغلب على تلك المعوقات :

(١١) ما هى مقترحاتك للتغلب على المعوقات التى تواجه هذه البرامج والأنشطة الإرشادية ؟

- نعم إلى حدما لا
- أ - زيادة الاعتمادات المالية التى تخصصها وزارة الشئون لهذه الأنشطة .  
 ( ) ( ) ( )
- ب - الدعم المادى الأهلى لهذه الأنشطة .  
 ( ) ( ) ( )
- ج - دعم أجهزة الحكم المحلى لهذه الأنشطة .  
 ( ) ( ) ( )
- د - الاعتماد على وسائل فى التوعية تناسب المتعلمين وغير المتعلمين .  
 ( ) ( ) ( )
- هـ - توفير العنصر البشرى المؤهل للعملية الإرشادية من الأخصائيين الاجتماعيين .  
 ( ) ( ) ( )
- و - التنسيق بين الأجهزة المختلفة المعنية بالتوعية .  
 ( ) ( ) ( )
- ز - أخرى (تذكر):

**دليل المقابلات شبه المقننة مع الخبراء**

**أولاً : بيانات أولية :**

- ١ - الاسم :
- ٢ - المهنة :
- ٣ - تاريخ المقابلة :
- ٤ - زمن المقابلة :
- ٥ - مكان المقابلة :

**ثانياً : تساؤلات حول موضوع الدراسة :**

س ١ : ما هي - من وجهة نظر سيادتكم - أنواع البرامج والأنشطة الإرشادية التي تنفذها إدارة الإرشاد الاجتماعي ؟

س ٢ : ما هي - من وجهة نظر سيادتكم - المعوقات التي تواجه برامج وأنشطة الإرشاد الاجتماعي ؟

(٣٢٨)

س ٣: ما هي - في اعتقاد سيادتكم - العوامل التي أدت لظهور هذه المعوقات؟

س ٤: ما هي مقترحات سيادتكم لمواجهة هذه المعوقات؟