

المسئولية الاجتماعية وتطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين  
في قطاع التضامن الاجتماعي

**Social responsibility and job performance development for social workers  
in the social solidarity sector**

إعداد

د/ حنان زكريا السيد الدسوقي  
مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي  
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية  
بالممنصورة



**ملخص الدراسة :**

يرتبط الأداء الوظيفي للأخصائي الإجتماعي بتحقيق المسؤولية الإجتماعية لديه ، ويعتبر قطاع التضامن الإجتماعي واحداً من المؤسسات المهمة التي تحتاج إلى تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بها ، هدفت الدراسة إلى تحديد إسهامات أبعاد المسؤولية الإجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي بمركز ومدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية ، طبقت الدراسة على الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الإجتماعي بمركز ومدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وعددهم (٤٣) مفردة .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى صدق جميع فروض الدراسة. ومن أهم نتائج الدراسة:

- ١- مستوى المسؤولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي كان مرتفعاً.
- ٢- مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي مرتفعاً.
- ٣- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين المسؤولية الإجتماعية وتطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي.

**الكلمات المفتاحية :**

المسؤولية الإجتماعية - التطوير - الأداء الوظيفي - الأخصائي الإجتماعي - التضامن الإجتماعي .

**Abstract :**

The job performance of the social worker is linked to the achievement of his or her social responsibility, and the social solidarity sector is one of the important institutions that need to develop the job performance of the social workers working in it .

The current study aimed to determine the contributions of the dimensions of social responsibility in developing the job performance of social workers in the social solidarity sector in the center and city of Mansoura, Dakahlia Governorate.

The study was applied to all social workers working in the departments of social solidarity in the center and city of Mansoura, Dakahlia Governorate, and their number was (43) individuals.

The results of the study confirmed the validity of all the study hypotheses.

Among the most important results of the study:

- 1-The level of social responsibility of social workers in the social solidarity sector was high.
- 2-The job performance level of social workers in the social solidarity sector was high.
- 3-There was a direct, statistically significant relationship between social responsibility and job performance development for social workers in the social solidarity sector.

key words:

Social responsibility, development, job performance, social solidarity.

## أولاً : مشكلة الدراسة :

العنصر البشرى هو أساس كل تقدم يمكن أن يتحقق فى المجتمع ، وكلما كان هذا العنصر أكثر معرفة ومهارة وخبرة كلما كان أدائه لوظائفه أكثر تأثيراً فى مجالات الممارسة المهنية فى المجتمع ، ومن هنا تعتمد كفاءة أى مؤسسة فى مجالات النشاط الإنسانى المتعددة فى تحقيق أهدافها على مدى قدرة الأفراد على أدائهم لوظائفهم (عبد الحميد : ٢٠٠٤ ، ص ١٤٣١) لهذا حظى الأداء الوظيفى بالإهتمام الكبير على الصعيدين النظرى من قبل الباحثين والأكاديميين والكتاب ، والعملى من قبل رجال الأعمال ومديرى المؤسسات وصناع القرار ، كونه الركن الأساسى الذى تقوم عليه المؤسسات كمؤشر فعال كفيل بتحقيق أهدافها ورفع كفاءتها الإنتاجية (عريوة : ٢٠١٨ ، ص ٣) .

فالأداء الوظيفى أهمية كبيرة لأى مؤسسة تريد النجاح والتقدم ، فإذا كان الأداء مرتفعاً ، فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة وإستقرارها وفعاليتها فى تقديم الخدمات ، فالمؤسسات تكون أكثر إستقراراً وأطول بقاءً حين يكون الأداء الوظيفى بها كما هو مطلوب (أرفيس : ٢٠١٩ ، ص ٤٧٧) ، فالأداء الوظيفى المتميز أحد الآليات التى تسهم فى تحقيق جودة السلع أو الخدمات التى تقدمها المؤسسات وتحقيق العمل المطلوب بشكل صحيح من أول مرة ، وتقليل الأخطاء والعيوب والمشكلات وتقليل الفاقد من الجهد والوقت والموارد مما يساهم فى تحقيق أهداف المؤسسة ( Loader : 2001, pp73-75) ، ولاتتوقف أهميته على مستوى المؤسسة فقط بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الإقتصادية والإجتماعية فى الدولة (صليحة : ٢٠١٠ ، ص ٦٤) .

لذلك تسعى المؤسسات الحديثة بمختلف أنشطتها إلى تحقيق تحسين الأداء الوظيفى بها لما يتضمنه من أهمية بالغة تنعكس على العاملين والمؤسسة ، بل وعلى تقدم المجتمع ورقبه ، حيث تعتمد كفاءة وفعالية المؤسسات بشكل كبير على الأداء الوظيفى فيها ، فالموارد البشرى ذو الأداء الوظيفى الجيد من أهم ما تتطلبه المنظمات لتأثيره الإيجابى فى تحقيق المؤسسة لأهدافها المنشودة .

ويعتبر الأداء الوظيفى واحداً من أهم متغيرات العمل ، إذا تهتمت المؤسسات بمتابعته ومراقبته وقياسه أكثر من أى شىء آخر ، وهذه مسألة منطقية لأن نجاح أو فشل أية مؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على أدائها الوظيفى (رونالد : ٢٠١١ ، ص ١١٥) ، ويرتبط الأداء الوظيفى إرتباطاً وثيقاً بدورة حياة المؤسسات فى مراحلها المختلفة والمتمثلة فى (مرحلة الظهور - مرحلة البقاء والإستمرار - مرحلة الإستقرار - مرحلة التميز - مرحلة الريادة) ، حيث أن تطور المؤسسة من مرحلة نمو لأخرى إنما يعتمد أساساً على مستوى الأداء الوظيفى بها ، لذا فالنتائج التى تحققها المؤسسة سواء كانت إيجابية أو سلبية تتوقف على ثلاثة عوامل أساسية هى : (هاينز و آخرون : ٢٠١٥ ، ص ٢٧٣) .

١- العاملون : وما يمتلكون من معارف ومهارات وقيم وإتجاهات وقدرة على تحمل المسئولية الإجتماعية لتشكيل أدائهم .

٢- الوظيفة : وما تتصف به متطلبات وتحديات وما يتعلق بها من أدوار ومسئوليات .

٣- الموقف : وما تتصف به البيئة التنظيمية التي تؤدي فيها الوظيفة ، وتتضمن مناخ العمل والإشراف والموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي .

وتتحدد مسئولية ومستوى الأداء الوظيفي على هذه العوامل الأساسية الثلاث ، لكن غالباً ما يلقي بظلال مسئولية أى تغيير قد يؤثر على الأداء الوظيفي أو النتائج على العاملين بشكل أساسى باعتبارهم المسئول الأول عن أى تقصير فى الأداء الوظيفي .

ولقد إهتمت العديد من البحوث والدراسات بالأداء الوظيفي باعتباره العامل الرئيسى والأساسى لأى مؤسسة فهدفت دراسة العاجز ، نشوان (٢٠٠٤) إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمدارس الغوث الدولية بغزه ، وقد توصلت الدراسة إلى أن من أكثر العوامل التى تسهم فى تطوير فعالية أداء العاملين فى المؤسسة توفير الإستقرار فى بيئة العمل وإستخدام أساليب حديثة فى الإشراف والتوجيه للعاملين فى المؤسسة ، وهدفت دراسة الشهرى (٢٠٠٤) إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي على جودة الأداء الوظيفي للعاملين فى المؤسسات الأهلية وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور الوظيفي للعاملين وبين جودة أدائهم الوظيفي ، كذلك فهم محتوى المهام الوظيفية فى ظل القواعد والتشريعات الخاصة بالمؤسسة وجودة أدائهم الوظيفي فى مؤسسة العمل ، وإهتمت دراسة سلامة (٢٠٠٤) بالتعرف على مستوى الإلتناء المؤسسى وكفاءة الأداء الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية فى الجامعات الفلسطينية وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة بين مستوى الإلتناء المؤسسى وكفاءة الأداء الوظيفي ، كما أن مستوى الأداء الوظيفي يتأثر ببعض المتغيرات وهى المؤهل العلمى والخبره والمركز الوظيفي ، وهدفت دراسة أبو سويرج (٢٠١٠) إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين فى الجامعة الإسلامية بغزه ومن أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين توفير المناخ التنظيمي الجيد ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين ، أيضاً ضرورة أن تولى إدارة الجامعة إهتماماً خاصاً بجميع عناصر المناخ التنظيمي المنظم للعمل بإعتباره متغيراً هاماً يساهم فى التأثير الجيد على الأداء الوظيفي للعاملين ودراسة E.O.Oiorunsola (2012) التى هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين فى جامعات جنوب غرب نيجيريا بإعتباره واحداً من أهم متغيرات العمل ومن النتائج التى توصلت إليها الدراسة أن الأداء الوظيفي للعاملين كان مرتفعاً جداً لإستقرار بيئة العمل وتعزيزها ، ومن أهم التوصيات التى قدمتها الدراسة الإهتمام بتحفيز العاملين على الأداء من خلال توفير بيئة عمل آمنة ومستقرة حتى يتمكنوا من تقديم مستوى أفضل من الأداء الوظيفي لأدوارهم الوظيفية المكلفين بها لتحقيق الأهداف المنشودة ، وإهتمت دراسة المخلفي (٢٠١٧) بالتعرف على العوامل التى تسهم فى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئات الحكومية ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للإنجاز والتطور المهني والإشراف المهني على العمل وتحمل المسئولية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين فى الهيئات الحكومية .

فيعد الأداء الوظيفي الجيد من أهم المتطلبات الحديثة التي تسعى إلى تحقيقها معظم المؤسسات بمختلف أحجامها ، كونه يحقق الكفاية والفعالية التنظيمية من خلال رفع كفاءة العاملين ومهاراتهم الفنية والفكرية والإنسانية هذا من جهة ، ومن جهة أخرى فهو يعزز من دافعية العاملين ويزيد من ولائهم وإنتمائهم لمؤسساتهم عبر الأداء الوظيفي الجيد (موسى: ٢٠٠٥، ص٢١٣) .

وتولي وزارة التضامن الإجتماعي أهمية لتحسين الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بها ، حيث أكدت وزيرة التضامن الإجتماعي على أهمية أداء الأخصائي الإجتماعي كأحد أهم أدوات العمل الإجتماعي مرحبة بالجهود المبذولة نحو توفير أخصائي إجتماعي مؤهل يمتلك من الخبرات الحرفية والأكاديمية ما يمكنه من أداء مهام وظيفته على أكمل وجه ، حيث يعد الأخصائي الإجتماعي المسئول الأول عن التعامل المباشر مع الفئات المستهدفة ، بما يشمل الفئات الهشة والأولى بالرعاية ، كما يعد الأخصائي الإجتماعي هو المسئول الرئيسي عن تأهيل وإعادة دمج هذه الفئات في المجتمع وأن الوزارة بصدد وضع نظام ترخيص لعمل الأخصائيين الإجتماعيين في ضوء العديد من التجارب الدولية والإتفاق حول المحاور الأساسية لهذا النظام وخطوات إنشائه وتنفيذه لإيجاد أخصائي إجتماعي مدرب ومؤهل لضمان جودة الخدمات المقدمة (عبدالله : ٢٠٢٠، ص٥٢٤) .

فالأخصائي الإجتماعي هو المهني المسئول عن ممارسة الخدمة الإجتماعية في مجالاتها المختلفة والأداه التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الإلتزام بفلسفتها ومبادئها وأساليبها العلمية ، وبالتالي فإنه يسهم مع غيره من المهنيين في تحقيق التنمية المرغوبة في المجتمع (عبد العزيز : ٢٠٠٤، ص٢٦٨٩) ، ولعل تطوير الأداء الوظيفي للأخصائي الإجتماعي كأحد المهنيين العاملين في التضامن الإجتماعي تأخذ بعداً هاماً من حيث الحاجة إلى الإهتمام به لقيامه بالأدوار والمسئوليات المنوط بها ، ولضمان جودة الخدمة المقدمة في التضامن الإجتماعي والتي يجب أن تركز على الإبداع والإبتكار في الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين.

ويمكن إستنتاج أن الأداء الوظيفي للأخصائي الإجتماعي داخل أى مؤسسة يحتل مكانة خاصة بإعتباره العامل الأساسي والعمود الفقري الذي تقوم عليه المؤسسات وخاصة ( قطاع التضامن الإجتماعي ) ، وذلك من أجل رفع كفاءة المؤسسة وتحقيق أهدافها المبتغاه .

ولكن من الملاحظ أن الوضع الحالي للأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين في العديد من المؤسسات الإجتماعية وخاصة قطاع التضامن الإجتماعي في حاجة ماسه إلى تطوير أدائهم الوظيفي مما يستلزم تدعيم المسؤولية الإجتماعية لديهم متمثلة في (الفهم - الإهتمام - المشاركة - الولاء والإنتماء - القدرة على إتخاذ القرار) كضرورة إجتماعية لتطوير وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين العاملين في قطاع التضامن الإجتماعي ، حيث يعتبر قطاع التضامن الإجتماعي من المؤسسات الهامة التي تحتاج إلى تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بها ، وتعتبر المسؤولية الإجتماعية عنصراً هاماً من العناصر المسئولة عن تحسين الأداء الوظيفي للأخصائيين

بالمؤسسات ، حيث يرى Hendrson المسؤولية الاجتماعية على أنها سمة فردية ، إستعداد لتحمل الإلتزامات ، وهى نوع من الكفاءة الشخصية القائمة على إستجابة الإنسان للأفعال (Hendrson 1999,p.215) ، فهى مطلباً حيوياً من أجل إعداد الأفراد لتحمل أدوارهم الوظيفية والقيام بها خير قيام ، والمشاركة فى بناء المجتمع ، حيث تقاس قيمة الفرد فى مجتمعه بمدى تحمله لمسئوليته الاجتماعية ، و يعتبر الشخص المسئول على قدر من السلامة والصحة النفسية ، فالشعور بالمسئولية الاجتماعية ليس لفظاً مجرداً ، بل الشعور بالمسئولية هدفه أداء الواجب والعمل ، فالشخص الذى يشعر بالمسئولية الاجتماعية شخص إيجابى عملى يحقق الفائدة لنفسه وللآخرين وللمجتمع (شريت : ٢٠٠٣، ص١٤٦) . إن إحساس أفراد المجتمع بمسئولياتهم نحو أنفسهم ونحو مجتمعهم ركن أساسى وهام فى الحياة ، وبدونه تصبح الحياة فوضى ، فالإحساس بالمسئولية الاجتماعية يصفله الشعور بالواجب ويؤدى إلى الإلتزام بالمعايير والقواعد الإنسانية التى تقود إلى وحدة المجتمع وتآلف أفرادها (البراق : ٢٠٢١، ص١٠٩٨) .

ومن هنا ترى الباحثة أن المسؤولية الاجتماعية تفرض المشاركة والتعاون ، والإلتزام والتضامن والإحترام، والإلتزام ، والديمقراطية فى المعاملة والمشاركة الجادة مع الآخرين ، فالشعور بالمسئولية شعور نبيل ، معه نتجاوز الشكليات لنصل إلى قدسية الواجب .

لذا فتحمل المسؤولية الاجتماعية من السمات الإيجابية التى يجب أن يتحلى بها كل فرد داخل المجتمع، حيث تمثل عاملاً مهماً للنهوض بالمجتمع ورفقه ، وعلى العكس من ذلك فإن غياب القدرة على تحمل المسؤولية الاجتماعية بين أفراد المجتمع تجاه أنفسهم وتجاه المؤسسة التى ينتمون إليها وتجاه مجتمعهم فإن ذلك يؤدى إلى تكوين مجتمع إتكالى يعزو مسئولياته إلى غيره من المجتمعات ، مما يؤدى بدوره لحدوث إضطرابات شخصية وضغوط نفسية داخل المجتمع وإنعكاس ذلك على أداء أفرادها (فهيمى : ٢٠١٥، ص١) .

ولقد أمرنا الله تعالى بالمسئولية فى كتابة الشريف فى مواضع كثيرة فيقول تعالى " إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئولاً " (سورة الإسراء : آيه ٣٤) ، " ولتسألن عما كنتم تعملون " (سورة النحل : آية ٩٣) ، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية وسيلة وأداة لتحقيق غاية وهى التنمية الشاملة وخاصة تنمية الموارد البشرية (Catol , Archie , 1999,p.286) .

ولذلك فالمسئولية الاجتماعية ضرورة إجتماعية ، لأن المجتمع بجميع طوائفه وفئاته فى حاجة إلى الفرد المسئول إجتماعياً (خاطر : ١٩٨٣، ص١٠٤) لأهمية مايصدر عنه من أقوال وسلوكيات لما لها من أثر فى نظم الحياة داخل المجتمعات الإنسانية ، فإذا تحمل الأفراد مسئولياتهم ونتائج أدوارهم الذين يقومون بها ، إستقرت حياتهم وسادت الطمأنينة فيما بينهم ، والشعور بالأمن النفسى والإجتماعى فى حياتهم الخاصة والعامة والتعاون مع الزملاء والتشاور معهم وإحترام آرائهم وبذل الجهد وإحترام الواجبات (عبد الحميد : ٢٠٠٩، ص٢١٧٢) .

وتشير الباحثة أن الفرد المسئول إجتماعياً هو فرد يؤدي أدواره الوظيفية كما هو محدد له ، ويكون على دراية بشئون المؤسسة التي ينتمى إليها ، ويشارك بفاعلية فى كل القضايا سواء طلب منه أو لم يطلب فهو يدرك جيداً دوره ومسئوليته و إرتباطها بمسئوليات الآخرين فيتعامل معهم ويشاركهم للحفاظ على صورة المؤسسة ، فشعور الفرد بالمسئولية الإجتماعية تجاه مجتمعه ، إنما يتوقف على مدى شعوره بالولاء والإنتماء إلى المجتمع ، وكلما زاد الشعور بالولاء للمجتمع كلما زاد الشعور بالمسئولية الإجتماعية نحو المجتمع ، فالشعور بالمسئولية الإجتماعية يدل على مدى إستعداد الفرد للقيام بما يوكل إليه من أدوار ومسئوليات فى المواقف المختلفة .

ويمكن القول أن تبني المسئولية الإجتماعية كآلية فعالة فى تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين تساهم فى تكريس الإلتزام المعيارى لديهم من خلال تحمل المسئولية تجاه أدائهم بالإضباط و إتقان العمل ، وتلعب المسئولية الإجتماعية دوراً هاماً فى إستقرار الحياة للأفراد والمؤسسات والمجتمعات ، حيث تعمل على صيانة نظم المجتمع ، ويقوم كل فرد بواجبه ومسئوليته نحو نفسه ونحو مجتمعه ويعمل ما عليه فى سبيل النهوض بأمانته الملقاة على عاتقه ، حيث أن الفرد بالنسبة للمجتمع كالخلية بالنسبة للبدن ، فكما أن البدن لا يكون سليماً إلا إذا سلمت جميع خلاياه وقامت بأداء وظائفها المنوطة بها ، فكذلك المجتمع لا يكون سليماً إلا إذا سلم جميع أفراداه وقاموا بأداء جميع أدوارهم وواجباتهم نحو وظائفهم (عبد الله : ٢٠١٤، ص٣)، كما أنها تعتبر عنصراً هاماً من العناصر المسئولة عن مواجهة مشكلات وسلبيات الأداء الوظيفي للإخصائيين الإجتماعيين فى المؤسسات الإجتماعية وخاصة قطاع التضامن الإجتماعي.

وتعد دراسة المسئولية الإجتماعية ضرورة إجتماعية نظراً لانتشار العديد من مظاهر الإضطراب التي يمكن إدراكها والتي تبدأ فى العزوف عن المشاركة والتعاون ، والتفريط فى المسئوليات ، وعدم إدراك الواجبات الإجتماعية والتركيز فى الحصول على الحقوق والإستخفاف بحقوق الآخرين وتمزق العلاقات وعدم تحمل نتائج السلوك والعنف والعدوان (عثمان : ٢٠١٠، ص٢٧٣) ، والمجتمع المتقدم هو من يقدر أهمية المسئولية الإجتماعية ويشرع لها أحكاماً وقوانين لتسهيل قيام كل فرد بمهامه ومسئوليته ، لأجل هذا تزداد الدعوة وتتأكد الحاجة إلى تحقيق المسئولية الإجتماعية لدى كافة أفراد المجتمع ، وذلك لأن تحملهم نتائج أفعالهم وأقوالهم ضمان لإستقرار حياتهم (عثمان : ١٩٩٣، ص٢٤) ، لذا يُرجى من المؤسسات الإجتماعية وفي مقدمتها قطاع التضامن الإجتماعي - توفير الفرص والبيئة الإجتماعية المناسبة لتعزيز المسئولية الإجتماعية لما لها من علاقة وثيقة بالكثير من السلوكيات الإيجابية التي تسود المؤسسات وانعكاس ذلك على الأداء ، ولذلك فإن تحقيق المسئولية الإجتماعية لا يمكن أن تنهض بها جهة بمفردها ، ولكن يساهم فى تحقيقها كل الجهات والمؤسسات التي تتعامل معها الأفراد والتي تؤثر فى أفكارهم واتجاهاتهم وممارساتهم طالما توافرت لهم فرص الإحتكاك بها (مليكة : ١٩٩٨، ص١١١)، وبالتالي فإن تدعيم المسئولية الإجتماعية تتطلب مشاركة أفراد المجتمع فى العملية التخطيطية كجزء من

تنمية المجتمع ، حيث تعتبر الخطة مسئولية إجتماعية يتحمل عبئها من البداية وحتى النهاية كل أفراد المجتمع وهيئاته بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق ممثلين لديهم دراية بقيم وحاجات ومشكلات مجتمعهم ، وبذلك فإن المخطط الإجتماعي ليس بمفرده مسؤولاً عن العملية التخطيطية ، ولكن يتعاون مع غيره باعتبار أن التخطيط عملية جماعية يشارك فيها أفراد المجتمع (السروجي : ٢٠١٣، ص٤٨٣).

ولما كانت الخدمة الإجتماعية مهنة إنسانية ذات قيم ومبادئ تهتم بتحقيق المسئولية الإجتماعية لدى كافة أفراد المجتمع لما يحققه ذلك من إحداث تغيرات وفوائد إيجابية في شخصية الأفراد ، بما يساهم في زيادة فعالية المشاركة في جهود تنمية المجتمع تنمية مستدامة حقيقية ، وذلك لما للمسئولية الإجتماعية من أهمية إجتماعية وقيمية وأخلاقية ودينية قصوى وأثر ذلك على الأداء الوظيفي الجيد للأفراد (الحارثي:٢٠٠٨، ص٩٩)، لذا فإن الإخصائي الإجتماعي يعتبر واحداً من أهم المقومات الرئيسية والفاعلة لتلك المهنة ، ومن ثم فإن إضطراد وتطور وتقدم أدائه الوظيفي يعكس صورة طيبة لتلك المهنة في ذهن المستفيدين منها ، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على مكانة المهنة داخل المجتمع ، وعلى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات ، والتخطيط الإجتماعي كتخصص دقيق لمهنة الخدمة الإجتماعية يعمل بشكل مستمر على دراسة حاجات الأفراد وتقديرها وإشباع إحتياجاتهم وحل مشكلاتهم وتنمية خبراتهم ومهاراتهم ، وتحقيق التوازن في التفاعل مع المجتمع بألساقه المختلفة ودراسة التغييرات والتطورات في ظل العولمة والتطور التكنولوجي السريع والمتلاحق .

ومما سبق يتضح أن المسئولية الإجتماعية تعتبر معياراً هاماً من معايير السلوك الإجتماعي الإيجابي للإنسان بصفة عامة ، ومن ثم ينبغي أن تكون معياراً هاماً من معايير تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين في قطاع التضامن الإجتماعي بصفة خاصة .

ومن هذا المنطلق فقد إهتمت الكثير من دراسات الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية بدراسة المسئولية الإجتماعية ، حيث هدفت دراسة منقربوس (١٩٨٢) إلى التعرف على العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتنمية الإتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة أن قيام الأفراد بأدوارهم ومساعدتهم للمؤسسات في تحقيق أهدافها هي جزء من المسئولية الإجتماعية ، وهدفت دراسة حبيب (١٩٩١) إلى التعرف على الدور المهني لأخصائي تنظيم المجتمع في تنمية المسئولية الإجتماعية للشباب في تنمية المجتمع المحلي ، وتوصلت الدراسة إلى أهمية تنمية المسئولية الإجتماعية بين المواطنين في المجتمع المحلي ، بما يتضمن ذلك من زيادة المشاركة ، ودعم روح الولاء و الإنتماء ، والإتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة في المجتمع ، وأكدت دراسة الصادى (١٩٩١) على أهمية المسئولية الإجتماعية لدى سكان المناطق الحضرية المنخلفة ، كقيمة أساسية لأفراد المجتمع وذلك في حالات التحول والتغير ، تلك الفترة التي تعتبر هامة وتحتاج لمسئولية إجتماعية أكثر وضرورة ملحة عنها في الفترات العادية، وأشارت دراسة ماري جونسون Mary Johnson (1993) أن هناك سبع مهارات إجتماعية مهمه لازمه لتحمل المسئولية الإجتماعية تمثلت

في الجامعة إلى إحترام القواعد والسلطة ، الحاجة إلى المشاركة والتعاون ، الحاجه إلى الحقوق الفردية ، والحاجة إلى الولاء والانتماء ، الحاجة إلى الإهتمام ، الحاجة إلى إحترام الملكية ، وإتباع الإرشادات ، واستهدفت دراسة أوليفر Oliver (1993) التوصل إلى فهم جديد لكيفية تطوير المسؤولية الإجتماعية ، حيث إستخدمت أحد مشروعات خدمة المجتمع لتدريب الطلاب علي تحمل المسؤولية ، وقد توصلت إلي ارتفاع معدل الإهتمام ، والمشاركة ، والنشاط الفعال من خلال وحدة إحساس الفرد بذاته وتعامله مع الآخرين ، ، وقد توصلت دراسة جلال (١٩٩٥) إلى أهمية تنمية المسؤولية الإجتماعية لدى المواطنين في مواجهة التطرف الديني ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المسؤولية الإجتماعية لا توجد لدى جميع المواطنين بدرجة واحدة ، وأن هناك متغيرات مسؤولة عن وجود المسؤولية الإجتماعية لدى الشخص هي قاعدة الإهتمام ، وقاعدة الفهم ، قاعدة المشاركة الفعلية، وتوصلت دراسة منصور (١٩٩٨) إلى وجود علاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع الحالات الفردية في المجال المدرسي ، كما أوضحت نتائج دراسة كينيمر كوردل Kennemer Kordell (2002) ، أن هناك مجموعة من العوامل التي تدعم المسؤولية الإجتماعية هي البيئة التي تتوافر فيها ظروف الرعاية ، التأكيد على المشاركة مع الآخرين ، وفهم الفرد للدور الذي يقوم به، وتوصلت دراسة أحمد (٢٠٠٣) إلى أن الكثير من المشكلات التي يعاني منها الأفراد ترتبط بتدنى مستوى الإحساس بالمسؤولية الإجتماعية لديهم وأدى ذلك إلى عدم كفاءتهم الإجتماعية وانخفاض مستوى الضبط الإجتماعي لديهم ، وقد أكدت دراسة الرميح ، صادق (٢٠٠٤) في نتائجها على أهمية المسؤولية الإجتماعية لدي الشباب الجامعي في مواجهة مشكلة الحوادث المرورية في المجتمع ، وإستهدفت دراسة الباهي (٢٠٠٧) تنمية المسؤولية الإجتماعية لطالبات المدن الجامعية والتمثلة في العلاقات الإجتماعية ، والمشاركة ، والولاء والانتماء ، والمحافظة على الملكية العامة وأكدت دراسة العجمي (٢٠٠٨) على جهود المنظمات غير الحكومية في زيادة المسؤولية الإجتماعية لدي أعضائها ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن العمل الإجتماعي القائم علي المشاركة والتعاون والتشاور بين الأعضاء هو من أنجح الأعمال ، وهذا ما أكدته دراسة ديردري ألدن Deirdre (2009) على أن الشباب الأكثر مشاركة في الحياة العامة وقضايا المجتمع هم الأكثر بل الأفضل إنتماءً للمجتمع وتحملًا لمسئولياتهم تجاه أنفسهم وتجاه مجتمعهم، وقد أشارت دراسة غازي (٢٠١١) إلى أهمية المسؤولية الإجتماعية في تحقيق التنمية البشرية للعاملين والمجتمع المحيط ، وتحديد المشكلات التي تحول دون إسهام المسؤولية الإجتماعية في تحقيق التنمية البشرية للعاملين ، وأكدت دراسة ماكفرلين (2019) Mcfar على أنه أصبحت هناك حاجة ماسة لمزيد من المسؤولية الإجتماعية والأخلاق لمواجهة تحديات الممارسة في المؤسسات اليوم لتحقيق رسالتها وهدفت دراسة منيف (2019) Mitev إلى التعرف على دور المسؤولية الإجتماعية كعامل أساس لتحسين دافعية العمل في المستشفيات في بلغاريا ، وتحديد تأثير خصائص المسؤولية الإجتماعية بشكل على تحفيز الموظفين في المؤسسة ، وتوصى الدراسة بتطبيق المسؤولية

الإجتماعية بشكل إستراتيجي وأن تتضمن التواصل مع المرضى والأطباء والممرضين والمساعدين الطبيين ، و دراسة أبو النصر (٢٠١٩) عن الخدمة الإجتماعية في مجال المسؤولية الإجتماعية ، والتي أكدت على دور هذه المهنة في تعزيز وتدعيم وتأکید ثقافة وسلوكيات المسؤولية الاجتماعية لدي كل الوحدات الإنسانية في المجتمع ، من أفراد وأسر وجماعات ومنظمات ومجتمعات. وأكدت دراسة محمد (٢٠٢٠) في نتائجها على أهمية المسؤولية الإجتماعية للشباب الجامعي لدعم الجهود الحكومية في مواجهة الأمراض الوبائية المعدية وتمثلت المسؤولية في الإلتزام ، العلاقات الإجتماعية ، الأخلاق الدينية .

#### وبتحليل الدراسات السابقة يتضح مايلي:-

- ١- إهتمام طرق الخدمة الإجتماعية وإتجاهاتها الحديثة وبعض التخصصات الأخرى بالمسؤولية الإجتماعية لدي العديد من فئات المجتمع ، بإعتبارها ضرورة إجتماعية ملحة وقيمة أساسية لأفراد المجتمع في البيئات الإجتماعية المختلفة ، لما لها من دور فعال في زيادة المشاركة والتعاون ، ودعم روح الولاء والانتماء ، وتنمية الإهتمام والفهم والإدراك للدور الذي يقوم به الفرد تجاه المجتمع ، والإتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة في المجتمع ، ولكنها لم تتناول فئة الإخصائيين الإجتماعيين في المؤسسات الإجتماعية وخاصة قطاع التضامن لتطوير وتحسين أدائهم الوظيفي ، كطريقة أخرى من طرق الخدمة الإجتماعية ، بما يعكس في الوقت ذاته أهمية هذه الدراسة .
- ٢- كما ركزت بعض الدراسات على العمليات التي تؤدي إلى دعم المسؤولية الإجتماعية مثل البيئة التي تتوفر فيها ظروف الرعاية ، والمشاركة الإجتماعية ، والإهتمام والضبط الإجتماعي .
- ٣- لم تستطيع الباحثة في ضوء مابذلته من جهد التوصل إلى دراسات فى الخدمة الإجتماعية بصفة عامة والتخطيط الإجتماعي بصفة خاصة تناولت العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين الذين يكلفون بأداء الأدوار والمسؤوليات ولم يقوموا بها على الوجه المطلوب في قطاع التضامن الإجتماعي - وهذا ما دعا الباحثة لإجراء الدراسة الحالية.
- ٤- أجمعت العديد من الدراسات على أن المسؤولية الإجتماعية من أهم القيم التي تتضمنها الخدمة الإجتماعية.
- ٥- أن متغيرات وأبعاد المسؤولية الإجتماعية تتمثل فى الفهم ، الإهتمام ، المشاركة ، الولاء والانتماء ، القدرة على إتخاذ القرار .
- ٦- لم تتطرق أى من الدراسات السابقة إلى العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية والأداء سوى دراسة واحدة - دراسة حمدى منصور (١٩٩٨) عن المسؤولية الإجتماعية والأداء المهني للأخصائي الإجتماعي مع الحالات الفردية فى المجال المدرسي - وهذا ما دعا الباحثة لإجراء هذه الدراسة الحالية .

٧- إستفادت الباحثة من الدراسات السابقة فى صياغة الإطار النظرى للدراسة وتحديد المفاهيم ، ووضع إستبيان المسئولية الإجتماعية للأخصائيين الإجتماعيين فى قطاع التضامن الإجتماعى لتطوير أدائهم الوظيفى .

وبما أن الخدمة الإجتماعية بصفة عامة ، والتخطيط الإجتماعى بصفة خاصة يمكنهما بما لديهما من أساليب فنية ، ونماذج مهنية ، ومهارات ، ومعارف ، وما يمتلكا من إستراتيجيات وتكنيكات ، وأدوات وأدوار مهنية خاصة بهما يستطيعا الإستفادة من المسئولية الإجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الإجتماعيين فى قطاع التضامن الإجتماعى بما يضمن جودة الخدمات المقدمة .

وإنطلاقاً مما تكون لدى الباحثة من ملاحظات ميدانية وإستنتاجات نظرية من خلال ما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة وفى ضوء المعطيات النظرية للدراسة الحالية ودراسة تقدير الموقف التى قامت بها الباحثة يمكن تحديد مشكلة الدراسة فى ما مستوى إسهامات أبعاد المسئولية الإجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الإجتماعيين فى قطاع التضامن الإجتماعى بمركز ومدينة المنصورة - محافظة الدقهلية .

ثانياً : أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- تحديد مستوى أبعاد المسئولية الإجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الإجتماعيين فى قطاع التضامن الإجتماعى بمركز ومدينة المنصورة - محافظة الدقهلية .
- ٢- تحديد مستوى أبعاد الأداء الوظيفى للأخصائيين الإجتماعيين فى قطاع التضامن الإجتماعى بمركز ومدينة المنصورة - محافظة الدقهلية .
- ٣- تحديد المعوقات التى تواجه إسهامات المسئولية الإجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الإجتماعيين فى قطاع التضامن الإجتماعى بمركز ومدينة المنصورة - محافظة الدقهلية .
- ٤- محاولة التوصل إلى مجموعة من الآليات لتفعيل إسهامات المسئولية الإجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الإجتماعيين فى قطاع التضامن الإجتماعى بمركز ومدينة المنصورة - محافظة الدقهلية .

ثالثاً : أهمية الدراسة :

- ١- يعد الإلتزام بالمسئولية الإجتماعية إحدى التوجهات المعاصرة التى تلجأ إليها المؤسسات الإجتماعية اليوم على إختلاف طبيعة أنشطتها ، بهدف دعم قدرتها وتحسين صورتها فى المجتمع ويتم ذلك من خلال تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بها .
- ٢- إهتمام وزارة التضامن الإجتماعى بتحسين أداء الأخصائيين الإجتماعيين العاملين فى المديرية والإدارات والوحدات الإجتماعية التابعة للوزارة لفعالية الخدمات المقدمة .

- ٣- أن الإهتمام بالأخصائى الإجتماعى الذى يمثل الركيزة الأساسية فى العمل بقطاع التضامن الإجتماعى والذى يقع على عاتقه العديد من المسئوليات والأدوار الوظيفية التى من شأنها أن تحقق المساهمة فى فعالية الخدمات المقدمة بالتضامن الإجتماعى ، ومن ثم يجب أن يكون تطوير أدائه الوظيفى من أولى أولويات وزارة التضامن الإجتماعى .
- ٤- الأثر الذى تحدثه المسئولية الإجتماعية داخل قطاع التضامن الإجتماعى ، خاصة فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائين الإجتماعيين لضمان فعالية الخدمة المقدمة .
- ٥- زيادة الحاجة إلى تطبيق المسئولية الإجتماعية لمعالجة الكثير من المشكلات التى تواجه مجتمعاتنا وبصفة خاصة المشكلات التى تتعلق بالأداء الوظيفى .
- ٦- تأتى هذه الدراسة كمحاولة لإلقاء الضوء حول تبنى مدخل المسئولية الإجتماعية كآلية لتطوير الأداء الوظيفى للأخصائين الإجتماعيين من منظور التخطيط الإجتماعى .
- ٧- ندرة الأبحاث العلمية فى الخدمة الإجتماعية بصفة عامة والتخطيط الإجتماعى بصفة خاصة التى تطرقت لموضوع المسئولية الإجتماعية والأداء الوظيفى .

رابعاً : فروض الدراسة :

- (١) الفرض الأول : " من المتوقع أن يكون مستوى المسئولية الإجتماعية لدى الأخصائين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى مرتفعاً " :  
ويمكن إختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

١.الفهم.

٢.الاهتمام.

٣.المشاركة.

٤.الولاء والانتماء.

٥.القدرة على اتخاذ القرار.

- (٢) الفرض الثانى : " من المتوقع أن يكون مستوى الأداء الوظيفى للأخصائين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى مرتفعاً " :

ويمكن إختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

١.الكفايات المهنية للفرد .

٢. متطلبات العمل.

٣.المناخ التنظيمى.

٤.جودة وكمية العمل المنجز.

- (٣) الفرض الثالث : " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين المسئولية الإجتماعية وتطوير الأداء الوظيفى للأخصائين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى " :

## خامساً : مفاهيم الدراسة :

١- مفهوم المسؤولية الاجتماعية : **Social Responsibility**

تعرف المسؤولية لغوياً بأنها ما يكون به الإنسان مسئولاً ومطالباً عن أمور وأفعال أتاها (يونس : ١٩٨٣، ص٥٦١) ، ويعرف قاموس مصطلحات الخدمة الاجتماعية المسؤولية الاجتماعية على أنها إدراك وبقظة الفرد ووعى ضميره وسلوكه للواجب الشخصى والاجتماعى (الدخيل : ٢٠٠٦، ص٥٥٠) ، وتعرف المسؤولية أيضاً بأنها إقرار الفرد بما يصدر عنه من أفعال وإستعداده لتحمل نتائجها (بدوى : ١٩٨١، ص٢١٨) ، كما تعرف بأنها واجب كل فرد فى العمل على فهم الصالح العام أو العمل وفقاً لذلك، وهى شعور الفرد بواجبه نحو المشاركة فى المشروعات العامة المتصلة برفاهية المجتمع ( Good , 1987,p.212)، وتعرف أيضاً بأنها الإلتزام بأداء مهمة معينة ، أو إلزام كائن معين بأدائها (عبد المقصود : ٢٠٠٥، ص٢٩) ، وهى تعنى أن يسأل الإنسان هل جاوز ما أمر به ، أو وقف عنده ، وتقتضى التخويف بكونه مسئولاً ومحاسباً ، بمعنى الإلتزام المسئول - فى حدود القانون - بتعويض الغير عن الضرر الذى أصابه نتيجة ما لحقه من تلف أو عن ضرر جزئى أو كلى مادى أو معنوى (البوشوارى : ٢٠٠٨، ص١٠) ، كما تعرف بأنها إرتباط الحقوق بالواجبات فإشباع الإحتياجات وحل المشكلات لايد أن يرتبط بمدى مساهمة أفراد المجتمع وإشراكهم لإشباع إحتياجاتهم وحل مشكلاتهم معتمدين على أنفسهم ، فالمسؤولية الاجتماعية متبادلة بين الأفراد والجماعات والمجتمعات المختلفة (عثمان : ١٩٨١، ص٧٨) ، وهى قضية حيوية لإرتباطها بمهمة تحديد الأفعال والممارسات وحالة الإستعداد ، ومايترتب على أفعال الإنسان هذه من نتائج إيجابية داخل الكيان الاجتماعى (كفاى ، النيال : ١٩٩٤، ص٢٩) ، وهى تعنى أيضاً مسؤولية الفرد من خلال فهمه لدوره فى تحقيق أهدافه وإهتمامه بالآخرين من خلال علاقاته الإيجابية والمشاركة فى حل المشكلات وتحقيق الأهداف العامة (عثمان : ١٩٩٣، ص٤٣) .

وترى الباحثة أن جميع التعريفات السابقة تتفق على أن المسؤولية الاجتماعية هي الإلتزام ذاتى من الفرد نحو أداء دوره ، وتشمل الشعور بالواجب والقيام به من خلال فهمه وإدراكه لهذا الدور ، كما تشمل الإهتمام بالآخرين ، والمشاركة والتعاون معهم من أجل المصلحة العامة مما يتولد لديه الشعور بالإنتماء والولاء للمؤسسة التى ينتمى إليها ، وهناك مجموعة من العوامل التى تتضافر مع بعضها البعض لتعزز فى النهاية أهمية المسؤولية الاجتماعية داخل مجتمعاتنا من خلال تحسين مناخ العمل ، وبحث روح التعاون والترابط بين العاملين فى المؤسسة ، وتحسين صورة المؤسسة فى المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي خصوصاً لدى المستفيدين والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة (بشار : ٢٠١٢، ص٧) ، وتعد المسؤولية الاجتماعية فى مهنة الخدمة الاجتماعية إحدى القيم الاجتماعية التى يقوم عليها البناء القيمي للمهنة ، وهى بمثابة أحد المبادئ التى يجب أن يلتزم بها الأخصائى الاجتماعى ، والتى تقوم على ارتباط الحقوق بالواجبات ، وعلى الأخصائى الاجتماعى أن يبصر المجتمع بما عليهم من واجبات ، ويجب أن يكون العمل مبنياً على الأخذ والعطاء فإشباع الحاجات وحل المشكلات مرتبط بمدى الشراكة من جانب

أفراد المجتمع في تحقيق ذلك ، وعلي الأخصائي الإجتماعي في ممارسته لهذا المبدأ أن يعي أن أفراد المجتمع مسئولين مسئولية إجتماعية نحو أنفسهم ونحو مشكلاتهم ونحو المجتمع الذي ينتمون إليه (عبد الحميد: ٢٠٠٩، ص ٢١٨٣).

وتتكون المسئولية الإجتماعية من عناصر ثلاث هي الفهم والإهتمام والمشاركة :

١ - الفهم : ومسئولية الفهم تتضمن فهم الفرد للمجتمع ، وللمغزي الإجتماعي لسلوكه، وينقسم الفهم إلى شقين:

أ- فهم الفرد للمجتمع: ماضيه وحاضره ومعاييره ، والأدوار المختلفة فيه وعاداته وإتجاهاته، وقيمة ومدى تماسكه ، وتصور مستقبله.

ب- فهم الفرد للأهمية الإجتماعية لسلوكه : بمعنى فهم مغزى وأثار سلوكه الشخصي والإجتماعي على المجتمع ( ليله : ٢٠٠٩ ، ص ٢٢ ) .

٢ - الإهتمام : وهو يتضمن الإرتباط الوجداني بالمجتمع الذي ينتمي إليه الفرد ، ذلك الإرتباط الذي يخالطه الحرص على إستمرار تقدم المجتمع وتماسكه وإستقراره وتحقيق أهدافه ، والخوف من أن يصاب المجتمع بأي عامل ظرف يؤدي إلى إضعافه أو تفككه (عثمان : ٢٠١٠، ص ص ٢٠٧: ٢٠٨).

٣- المشاركة : ويقصد بها مشاركة الفرد مع الآخرين في عمل ما يميله الإهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد المجتمع في تحقيق أهدافه وإشباع إحتياجاته ، وتحقيق رفاهيته والمحافظة على إستقراره (عثمان: ص ٢٠٦) ، وتعتبر المشاركة هي حجر الزاوية في بناء أي مجتمع ، بحيث تكون وسيلة لتكوين قيم إجتماعية جديدة والوصول بالمواطن المشارك الإيجابي في حياة مجتمعه (قاسم: ٢٠٠٦، ص ٤٠٥) ، وهذه العناصر مترابطة ومتكاملة لأن كل منهما ينمي الآخر ويدعمه ويقويه ، فنجد أن الإهتمام يحرك الفرد إلى فهم المجتمع، وكلما زاد فهمه زاد إهتمامه ، كما أن الفهم والإهتمام ضروريان للمشاركة ، وهكذا تترايط عناصر المسئولية الإجتماعية ، وهي متكاملة أيضاً إذ لا يمكن أن تتحقق المسئولية الإجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصرها الثلاثة.

ويمكن وصف سلوك المسئولية الإجتماعية بأنه سلوك لشخص موثوق به ويعتمد عليه فاهماً للمؤسسة التي ينتمي إليها ، وسنداً لها ، وهو سلوك يتصف بالإستقامة والأمانة وتنفيذ العهد ، والإستعداد للقيام بما يوكل إليه من مسئوليات وأدوار وظيفية (أمين: ١٩٩٩، ص ٢٥١).

وترى الدراسة الحالية أن الشخص المسئول إجتماعياً يتميز بمواصفات أهمها : الإعتماد على نفسه ، والقيام بالواجبات، والإجتهاد ، والمشاركة والتعاون مع الآخرين ، وتحمله المسئولية عن أدائه لدوره وفهمه له.

ويرتبط مفهوم المسئولية الإجتماعية ويتداخل مع عدد من المفاهيم منها الحقوق والواجبات والهوية والمواطنة ، الأخلاق والقيم ، والإدراك الإجتماعي ، والضمير الفردي والإجتماعي ، والوعي الإجتماعي ، والإحساس بالهوية الإجتماعية ، والوعي بإدراك هدف الإنسان من الحياة (الحارثي: ٢٠٠٨، ص ٩٩).

وفي ضوء ما تقدم يتضح أهمية المسؤولية الاجتماعية في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن الاجتماعي من خلال إستخدام (الفهم - الإهتمام - المشاركة - الولاء والإنتماء - القدرة على إتخاذ القرار ) من أجل الوصول إلى مستوى أفضل للأداء الوظيفي وإنعكاس ذلك على جودة الخدمات المقدمة.

### وتقصد الباحثة بالمسؤولية الاجتماعية في الدراسة الراهنة:

قيام الأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن الاجتماعي بالمهام والأدوار الوظيفية المنوطة بهم والمسؤوليات المتوقعة تجاه أنفسهم و الآخرين وتجاه المؤسسة معتمدين في ذلك على أبعاد ومتغيرات المسؤولية الاجتماعية:-

١- الفهم والإدراك للدور الذين يقومون به.

٢- الإهتمام.

٣- المشاركة والتعاون مع الآخرين.

٤- الأمور التي تعزز ولائهم وإنتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها.

٥-القدرة على إتخاذ القرار في الأدوار المسندة إليهم.

وتقاس المسؤولية الاجتماعية من خلال الدرجات التي يحصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين في الإستبيان الذي أعد لذلك ، ويتطور ويحسن الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن الاجتماعي بزيادة درجاتهم في متغيرات الإستبيان المستخدم في الدراسة.

### ٢- مفهوم التطوير:

يقصد بمفهوم التطوير التغيير نحو التقدم والنمو إلى الأمام و إلى مستويات أعلى ، ويعد التطوير مظهر من مظاهر التنمية والتي يتم دخول الجهد البشري فيها بطريقة مقصودة ومخططة ومنظمة وهادفة لتحقيق مستويات أفضل في الأداء (عبد الرازق : ٢٠٠٧، ص٦٨).

ويقصد بالتطوير في هذه الدراسة :-

تحسين الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن الاجتماعي ليكونوا أكثر قدرة على تنفيذ مهام وتكليفات عملهم بأعلى معدلات إنجاز العمل وفي التوقيت المحدد معتمدين في ذلك على ما لديهم من مسؤولية إجتماعية تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين وتجاه المؤسسة التي ينتمون إليها .

### ٣- مفهوم الأداء الوظيفي The Job Performance :

يعرف الأداء في اللغة ، أدى الشئ : قام به ، أدى الدين : قضاها ، أدى الصلاة : قام بها لوقتها ، أدى الشهادة : أدلى بها ، أدى إليه الشئ : أوصله إليه (المعجم الوجيز : ١٩٩٩، ص٢٤) ، ويعرف الأداء الوظيفي بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند القيام بعمله والمعبر عنه بوحدات قياس معينة والتي تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة لوظيفته خلال فترة زمنية محددة (خليفة،المطارنة:٢٠١١،ص٦٠٧) ، ويعرف أيضاً بأنه مجموعة من السلوكيات المعبرة عن قيام الفرد بعمله ، وتتضمن جودة أدائه وحسن

تنفيذ المهام الموكلة إليه ، وتفاعله واتصاله مع زملائه بالمؤسسة ، وخبرته الفنية ومدى إلتزامه بالتعليمات والقوانين المنظمة للعمل (العزب: ٢٠١٨، ص ١٠٩)، وهو ما يقوم به الموظف أو المدير من أعمال وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة ويختلف من وظيفة إلى أخرى وإن وجد فيها عامل مشترك (عبد المحسن: ٢٠١٧، ص ٥٩) ، ويعني أيضاً تنفيذ الموظف للأعمال التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ، كما يعرف بأنه السلوك الذي يقوم به الفرد بتنفيذ المهام الموكلة إليه لتحقيق الهدف المخطط له متأثراً باستعداده وقدراته وبالمناخ التنظيمي المحيط به ، بما تشمله من مساندة زملاء العمل ونمط الإشراف المتبع. والقوانين والضوابط والأسس المطبقة من قبل إدارة المؤسسة في ضوء التشريعات المنظمة للعمل وأيضاً متطلبات الوظيفة (الدحوح: ٢٠١٥، ص ٣٤)، والأداء الوظيفي هو قدرة الفرد علي تحقيق التوقعات الوظيفية في نواحي عديدة ، جودة وكمية العمل المنجز ، والتخطيط والتعاون ، والإعتمادية ، والجهد ، والعناية في العمل ، والإبتكار والإبداع في العمل (الغنيمي : ٢٠١٣، ص ٢٨٥)، ويعرف الأداء الوظيفي أيضاً بأنه حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معاً ، حيث العلاقة القوية بين هذين العاملين والأداء، فالفرد قد يمتلك القدرة علي أداء عمل معين ، ولكنه قد لا يكون قادراً علي إنجازه بكفائه إن لم تكن لديه دافعية كافية لأدائه والعكس صحيح كما يمكن أن تتوفر لدى الفرد الدافعية الكافية لأداء العمل ، لكنه قد لا يؤديه بالشكل الصحيح لعدم توفر القدرة علي ذلك (الصريره : ٢٠١٣، ص ٤٠). وإذا كان الأداء الوظيفي هو ذلك التفاعل بين السلوك والإنجاز ، فإن مفهومه يكتمل بمعرفة أبعاده المتصلة به والمتمثلة في:

#### أبعاد ومحددات الأداء الوظيفي :

يري (Mark A.Griffim, et al, 2007) أن الأبعاد الهامة المكونة للأداء الوظيفي هي :

أ- الكفايات المهنية للفرد : وتتضمن ما يمتلكه الفرد من معارف ومهارات وإتجاهات وقيم ودوافع تساعد على إنجاز الأعمال الموكلة إليه.

ب- متطلبات العمل: وتتمثل في المهام والمسئوليات والأدوار الوظيفية.

ج- المناخ التنظيمي : ويتضمن اللوائح والقوانين ، والإشراف والتوجيه ، والهيكل التنظيمي ، وبيئة العمل الداخلية والخارجية.

د- جودة وكمية العمل المنجز: ويقصد به تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء ، وما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد.

• في حين يرى الشيخ الداوودي أن أبعاد الأداء الوظيفي تتمثل في بعدين هما :

- البعد التنظيمي للأداء : يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والإجراءات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ، ومن ثم يكون لدى المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء الوظيفي . حيث تتمكن المؤسسة من تحديد الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب .

- **البعد الإجتماعي للأداء** : يشير البعد الإجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على إختلاف مستوياتهم ، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على وفاء الأفراد لمؤسستهم . وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلى للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا إقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الإقتصادي ، وأهملت الجانب الإجتماعي لمواردها البشرية، لذا ينصح بإعطاء أهمية قصوى للمناخ الإجتماعي السائد داخل المؤسسة.(الشيخ الداوودي: ٢٠١٠، ص٩٧)

وهناك أيضاً محددات للأداء الوظيفي منها مايلى (بن شمسه:٢٠١٨، ص ص ٥٩ : ٦٠) :

- ١- **الجهد** : حيث يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجاله.
- ٢- **القدرات** : تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.
- ٣- **إدراك الدور** : ويقصد به الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال الشعور بأهميته في أدائه.

وفي ضوء ما تقدم يمكننا القول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج من جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله ومايتمتع به من معلومات ومهارات وخبرات وقيم ومدى إدراكه وفهمه لما يقوم به من أدوار ومسئوليات في المؤسسة التي ينتمي إليها.  
وتقصد الباحثة بالأداء الوظيفي في الدراسة الحالية:

- ١- الإستقبال الجيد للمستفيدين وتكوين علاقات مهنية جيدة.
  - ٢- معرفة الإحتياجات الفعلية للمستفيدين.
  - ٣- دراسة إمكانية تلبية هذه الإحتياجات في ضوء الخطة الموضوعية للمؤسسة.
  - ٤- تحديد مواعيد حصول المستفيدين على الخدمات.
  - ٥- توضيح الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمات.
  - ٦- تقديم الخدمات للمستفيدين في ضوء اللوائح والقوانين وفي الوقت المناسب لذلك.
  - ٧- معرفة الصعوبات التي تحول دون الإستفادة من الخدمات المقدمة بشكل مناسب.
  - ٨- مساعدة المستفيدين في تحديد إحتياجاتهم.
  - ٩- العدالة والإستمرارية في تقديم الخدمات.
  - ١٠- محاولة الإستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة.
  - ١١- تطوير الأداء بصفة مستمرة لضمان جودة الخدمة المقدمة.
  - ١٢- إعداد التقارير للأنشطة والبرامج التي تم تنفيذها ورفعها للوزارة.
- سادساً : **الموجهات النظرية للدراسة** :

تطلق هذه الدراسة في تناولها لهذه القضية من الموجهات النظرية المستمدة من نظرية الدور الإجتماعى والتي ترى أن سلوك الفرد وعلاقاته الإجتماعية تعتمد على الدور أو الأدوار الإجتماعية التى يشغلها فى المجتمع ، كذلك تعتمد منزلة الفرد الإجتماعية ومكانته على أدواره الإجتماعية ، وأن الدور الإجتماعى ينطوى على واجبات وحقوق إجتماعية ، حيث يحدد الدور الذى يشغله الفرد واجباته ، أما حقوقه فتحدها الواجبات والمهام التى ينجزها فى إطار المؤسسة التى ينتمى إليها فالدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع ، وترتبط بالمكانة أيضاً مجموعة من المسؤوليات المتوقعة التى يقوم بها شاغل المكانة ، فالدور الإجتماعى بهذا المعنى هو السلوك الذى يقوم به شاغل المكانة ، وهو سلوك متعارف عليه إجتماعياً ، وبالتالي يمكن توقعه والتنبؤ به بدرجة كبيرة من الدقة (الحسن : ٢٠٠٥ ، ص ١٥٩) .

ويمكن توظيف نظرية الدور فى الدراسة الحالية من خلال إذا تحققت المسؤولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين فى التضامن الإجتماعى سوف يؤدون أدوارهم الوظيفية بالشكل المطلوب نتيجة لإستقرارهم النفسى والإجتماعى بما يكفل تحسين أدائهم الوظيفى وإنعكاسه على فعالية الخدمات المقدمة. إذاً كلما كان الدور الوظيفى الملقى على عاتق الأخصائى الإجتماعى قائماً على المسؤولية الإجتماعية لكان نفعها أفضل لأدائهم الوظيفى ، أما إذا كان الدور قائماً على العشوائية والإرتجالية فإنه سيكون أداءً ضعيفاً فى حيز محدود .

### سابعاً : الإطار المنهجي للدراسة :

#### ١ - نوع الدراسة:

تتنمى هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلى نمط الدراسات الوصفية، فالدراسة الوصفية تعتمد على الوصف الكمي والكيفي لخصائص الظواهر المختلفة، وكذلك تتميز البحوث الوصفية بقدرتها على الوصف والتحليل لطبيعة القضايا والمشكلات المراد دراستها وهذا ما ينطوي عليه البحث الراهن، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة.

#### ٢ - منهج الدراسة:

إعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الإجتماعي الشامل للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الإجتماعي فى كل من : شرق وغرب ومركز المنصورة الإجتماعية بمحافظة الدقهلية وعددهم (٤٣) مفردة.

#### ٣ - مجالات الدراسة :

##### أ - المجال البشري :

تمثل المجال البشري للدراسة في المسح الإجتماعي الشامل للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بإدارات التضامن الإجتماعي بمركز ومدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية، وعددهم (٤٤) مفردة ، ولم

تتمكن الباحثة من جمع البيانات من (1) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين وذلك أثناء فترة جمع البيانات ، لقيامه بأداء مهمة خط سير خارج المؤسسة ، والجدول التالي يوضح حجم مجتمع الدراسة موزعة على إدارتي شرق وغرب المنصورة الاجتماعية وإدارة التضامن الاجتماعي بمركز المنصورة والوحدات الاجتماعية التابعة لهم .

جدول رقم (1) يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

م	البيان	العدد
١	إدارة التضامن الاجتماعي بشرق المنصورة الاجتماعية بمحافظة الدقهلية والوحدات الاجتماعية التابعة لها	٩
٢	إدارة التضامن الاجتماعي بغرب المنصورة الاجتماعية بمحافظة الدقهلية والوحدات الاجتماعية التابعة لها	٨
٣	إدارة التضامن الاجتماعي بمركز المنصورة الاجتماعية بمحافظة الدقهلية والوحدات الاجتماعية التابعة لها	٢٦
	الإجمالي	٤٣

#### ب - المجال المكاني :

تمثل المجال المكاني للدراسة في إدارة التضامن الاجتماعي بشرق المنصورة الاجتماعية بمحافظة الدقهلية والوحدات الاجتماعية التابعة لها، وإدارة التضامن الاجتماعي بغرب المنصورة الاجتماعية بمحافظة الدقهلية والوحدات الاجتماعية التابعة لها، وإدارة التضامن الاجتماعي بمركز المنصورة الاجتماعية بمحافظة الدقهلية والوحدات الاجتماعية التابعة لها، وتمت الموافقة من جانب هذه المؤسسات على إجراء الدراسة الميدانية فيها.

#### ج - المجال الزمني :

وهي الفترة التي إستغرقتها عملية جمع البيانات من الميدان من ٢٠٢١/٧/٣ إلى ٢٠٢١/٨/٤ م.

#### ٤- أدوات الدراسة:

#### تمثلت أدوات جمع البيانات في:

■ إستمارة إستبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول المسؤولية الاجتماعية وتطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي:

### وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:

١. قامت الباحثة بتصميم إستمارة إستبيان للأخصائيين الإجتماعيين حول المسؤولية الإجتماعية وتطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي وذلك بالرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة، والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

٢. إشتملت إستمارة إستبيان الأخصائيين الإجتماعيين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وأبعاد الأداء الوظيفي، والمعوقات التي تواجه إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي، ومقترحات تفعيل إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي.

### ٣. صدق الأداة:

#### (أ) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض الأداة على عدد (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة، وقد تم الإعتماد على نسبة إتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وتم صياغة الإستمارة في صورتها النهائية.

#### (ب) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق قامت الباحثة بالإطلاع على الأدبيات والكتب، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات، وذلك لتحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية وأبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي.

#### (ج) صدق الإتساق الداخلي:

إعتمدت الباحثة في حساب صدق الإتساق الداخلي لإستمارة إستبيان الأخصائيين الإجتماعيين على معامل إرتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الإجتماعيين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (٢) يوضح الإتساق الداخلي بين أبعاد إستمارة إستبيان الأخصائيين الإجتماعيين ودرجة الإستبيان ككل (ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	المسئولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي	٠.٧٧٣	**
٢	الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي	٠.٧٩١	**
٣	المعوقات التي تواجه إسهامات المسئولية الإجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي	٠.٦٣٩	**
٤	مقترحات تفعيل إسهامات المسئولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي	٠.٦٥٦	**

\* معنوي

\*\* معنوي عند (٠.٠١)

عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠.٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والإعتماد على نتائجها.

٤. ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة بإستخدام معامل ثبات (ألفا.كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (١٠) مفردة من الأخصائيين الإجتماعيين مجتمع الدراسة، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٣) نتائج ثبات إستمارة إستبيان الأخصائيين الإجتماعيين بإستخدام معامل (ألفا - كرونباخ)

(ن=١٠)

م	الأبعاد	معامل (ألفا - كرونباخ)
١	المسئولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي	٠.٨٨
٢	الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي	٠.٩٦
٣	المعوقات التي تواجه إسهامات المسئولية الإجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي	٠.٨٧
٤	مقترحات تفعيل إسهامات المسئولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي	٠.٨٩
	إستمارة إستبيان الأخصائيين الإجتماعيين ككل	٠.٩١

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الإعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

(١) تحديد مستوى المسئولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي: للحكم على مستوى المسئولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة

إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (٤) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ إلى ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلى ٣

(٢) أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل (ألفا-كرونباخ) للثبات، وتحليل الإنحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الإتجاه.

- المعوقات التي واجهت الباحثة أثناء جمع البيانات:

- تخوف بعض الأخصائيين الاجتماعيين من ملئ الإستمارة بسبب (جائحة كورونا) وتم إتباع الإجراءات الاحترازية للتغلب علي ذلك.
- عدم قناعة الأخصائيين الاجتماعيين بجدوى الدراسة وتم إقناعهم بأن نتائج الدراسة سوف تحقق لهم فوائد تنعكس على أدائهم الوظيفي في المؤسسة .

ثامناً : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها :

(١) وصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الإجتماعيين :

جدول رقم (٥) يوضح وصف الأخصائيين الإجتماعيين مجتمع الدراسة  
(ن=٤٣)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٤٩	٦
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١٩	٣
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٢٨	٦٥.١
٢	أنثى	١٥	٣٤.٩
	المجموع	٤٣	١٠٠
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
١	متزوج	٣٧	٨٦
٢	أرمل	٦	١٤
	المجموع	٤٣	١٠٠
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	ليسانس آداب قسم علم اجتماع	١٠	٢٣.٣
٢	بكالوريوس خدمة اجتماعية	٢٥	٥٨.١
٣	دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية	٨	١٨.٦
	المجموع	٤٣	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن :

- متوسط سن الأخصائيين الإجتماعيين (٤٩) سنة، وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً، وقد يعكس ذلك قدرة الأخصائيين الإجتماعيين على القيام بالمهام والأدوار الوظيفية والمسئوليات المنوطة لهم تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين وكذلك تجاه المؤسسة التي ينتمون إليها وانعكاس ذلك على أدائهم الوظيفي بالتضامن الإجتماعي .

- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (١٩) سنة، وبانحراف معياري (٣) سنوات تقريباً، وقد يوضح ذلك خبرة الأخصائيين الإجتماعيين بالتضامن الإجتماعي ، وبالتالي إستعدادهم لتحمل المسئولية الإجتماعية ، مما يساهم في تحسين مستوى أدائهم الوظيفي ، ويتضح أن هناك ارتباط بين

السن وعدد سنوات خبره ، حيث يؤثر إرتفاع السن على توافر الخبرات لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة ذكور بنسبة (٦٥.١%)، بينما الإناث بنسبة (٣٤.٩%) .

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة متزوجين بنسبة (٨٦%)، يليها أرامل بنسبة (١٤%) ، ونستخلص أن لديهم القدرة على العطاء داخل المجتمع .

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة حاصلين على بكالوريوس خدمة إجتماعية بنسبة (٥٨.١%)، يليها الحاصلين علي ليسانس آداب قسم علم إجتماع بنسبة (٢٣.٣%)، وأخيراً الحاصلين علي دراسات عليا في الخدمة الإجتماعية بنسبة (١٨.٦%)، ويعكس ذلك أن الخدمة الإجتماعية مهنة إنسانية متخصصة تستهدف تنمية وإستثمار قدرات الأفراد لتقديم حياة إجتماعية أفضل قائمة على أن العمل لا بد وأن يكون مبنياً على الأخذ والعطاء ، وأن الأفراد مسئولون مسئولية إجتماعية نحو أنفسهم ونحو الآخرين ونحو المؤسسة التي يعملون بها وإنعكاس ذلك على أدائهم الوظيفي .

(٢) النتائج المتعلقة بأبعاد المسئولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن

الإجتماعي :

١- الفهم :

جدول رقم (٦) يوضح الفهم كما يحدده الأخصائيين الاجتماعيين (ن=٤٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
٢	٠.٤٨	٢.٦٥	-	-	٣٤.٩	١٥	٦٥.١	٢٨	أدرك الاحتياجات الفعلية للمستفيدين وفق الخطة الموضوعة للتضامن الاجتماعي	١
١	٠.٤٥	٢.٧٢	-	-	٢٧.٩	١٢	٧٢.١	٣١	ألتزم بتقديم الخدمات المحددة للفئات المستفيدة في ضوء الأهداف المعلنة	٢
٥	٠.٥	٢.٥٣	-	-	٤٦.٥	٢٠	٥٣.٥	٢٣	أوضح للفئات المستفيدة شروط وإجراءات ومواعيد حصولهم على الخدمات المقدمة	٣
٣	٠.٤٩	٢.٦٣	-	-	٣٧.٢	١٦	٦٢.٨	٢٧	ألتزم بقواعد ولوائح التضامن عند تقديم الخدمات لفئات المستفيدة	٤
٦	٠.٥١	٢.٤٩	-	-	٥١.٠	٢٢	٤٨.٠	٢١	أعرف الفئات المستفيدة من التضامن	٥

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
					٢		٨		الاجتماعي بالمؤسسات الأخرى في المجتمع	
٢	٠.٤٨	٢.٦٥	-	-	٣٤.٩	١٥	٦٥.١	٢٨	أدرك الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات للتغلب على المشكلات التي تواجه الفئات المستفيدة	٦
٤	٠.٤٩	٢.٦٠	-	-	٣٩.٥	١٧	٦٠.٥	٢٦	أنسق بين الوحدات الاجتماعية المختلفة لتسهيل حصول الفئات المستفيدة على الخدمات المقدمة	٧
٤	٠.٤٩	٢.٦٠	-	-	٣٩.٥	١٧	٦٠.٥	٢٦	أدرك الخطط التي تضعها وزارة التضامن الاجتماعي لصالح الفئات المستفيدة منه	٨
مستوى مرتفع	٠.٣٨	٢.٦١	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الفهم كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ألتزم بتقديم الخدمات المحددة للفئات المستفيدة في ضوء الأهداف المعلنة بمتوسط حسابي (٢.٧٢)، يليه الترتيب الثاني أدرك الاحتياجات الفعلية للمستفيدين وفق الخطة الموضوعية للتضامن الاجتماعي ، أدرك الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات للتغلب على المشكلات التي تواجه الفئات المستفيدة بمتوسط حسابي (٢.٦٥)، ثم الترتيب الثالث ألتزم بقواعد ولوائح التضامن عند تقديم الخدمات للفئات المستفيدة بمتوسط حسابي (٢.٦٣)، وأخيراً الترتيب السادس أعرف الفئات المستفيدة من التضامن الاجتماعي بالمؤسسات الأخرى في المجتمع بمتوسط حسابي (٢.٤٩).

- وبالنظر للجدول السابق نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للفهم كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن الاجتماعي بلغ (٢.٦١) وهو مستوى مرتفع ، وقد يعكس ذلك أهمية الفهم في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن الاجتماعي والتي تمثل عاملاً هاماً في تطوير أدائهم الوظيفي وإنعكاس ذلك على تميز وتنافس المؤسسة وفعالية الخدمات المقدمة من خلال

فهم وإدراك الأخصائيين الإجتماعيين للدور الوظيفي المنوط بهم في ضوء لوائح وقوانين العمل بالمؤسسة ، حيث أن فهمهم لدورهم الوظيفي من المتغيرات المسؤولة عن تحقيق المسؤولية الإجتماعية.

- وهذا يتفق مع الإطار النظري للدراسة ، ومع ما توصلت إليه دراسة جلال ( ١٩٩٥ ) والتي توصلت أن هناك متغيرات مسؤولة في وجود المسؤولية الإجتماعية ومنها قاعدة الفهم ، كما يتفق أيضاً مع دراسة Kennemer Kordeall (٢٠٠٢) التي توصلت أن هناك مجموعة من العوامل التي تدعم المسؤولية الإجتماعية منها فهم الفرد وإدراكه للدور الذي يقوم به ، ودراسة أحمد (٢٠٠٣) والتي توصلت أن تدنى مستوى المسؤولية لدى الأفراد يؤدي إلى عدم كفاءتهم .

٢- الإهتمام :

جدول رقم (٧) يوضح الإهتمام كما يحدده الأخصائيين الإجتماعيين (ن=٤٣)

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	الترتيب	
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أهتم بالمشاركة في الأنشطة التي يقوم بها التضامن الاجتماعي	٢٣	٥٣.٥	٢٠	٤٦.٥	-	-	٢.٥٣	٤	
٢	أهتم بالتعرف على المشكلات التي تواجه التضامن الاجتماعي	٢٣	٥٣.٥	١٩	٤٤.٢	١	٢.٣	٢.٥١	٥	
٣	أحرص على تقديم المقترحات لمواجهة المشكلات في التضامن الاجتماعي	٢٤	٥٥.٨	١٩	٤٤.٢	-	-	٢.٥٦	٣	
٤	أهتم بنقد الآراء التي تخالف آراء المؤسسة	٢١	٤٨.٨	٢٢	٥١.٢	-	-	٢.٤٩	٦	
٥	أهتم بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة	٢٩	٦٧.٤	١٤	٣٢.٦	-	-	٢.٦٧	١	
٦	أهتم بقراءة كل ما يكتب عن التضامن الاجتماعي	٢٧	٦٢.٨	١٦	٣٧.٢	-	-	٢.٦٣	٢	
٧	أشعر بالضيق إذا بعدت عن المؤسسة	٢١	٤٨.٨	٢٢	٥١.٢	-	-	٢.٤٩	٦	
٨	أهتم بمتابعة الإعلام في عرضه عن التضامن الاجتماعي وأثره على الفئات المستفيدة	٢٧	٦٢.٨	١٦	٣٧.٢	-	-	٢.٦٣	٢	
البعد ككل								٢.٥٧	٠.٣٦	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الإهتمام كأحد أبعاد المسؤولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب

المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أهتم بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة بمتوسط حسابي (٢٠٦٧)، يليه الترتيب الثاني أهتم بقراءة كل ما يكتب عن التضامن الاجتماعي ، أهتم بمتابعة الإعلام في عرضه عن التضامن الاجتماعي وأثره على الفئات المستفيدة بمتوسط حسابي (٢٠٦٣) ، ثم الترتيب الثالث أحرص على تقديم المقترحات لمواجهة المشكلات في التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢٠٥٦)، وأخيراً الترتيب السادس أهتم بنقد الآراء التي تخالف آراء المؤسسة و أشعر بالضيق إذا بعدت عن المؤسسة بمتوسط حسابي (٢٠٤٩).

- وبالنظر للجدول السابق نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للإهتمام كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي بلغ (٢٠٥٧) وهو مستوى مرتفع ، وقد يعكس ذلك الإهتمام بقيام الأخصائيين الاجتماعيين بالمحافظة على الممتلكات العامة في المؤسسة التي ينتمون إليها والإهتمام بقراءة كل ما يكتب عن التضامن الاجتماعي لتحسين أدائهم لدورهم الوظيفي المنوط بهم والإهتمام بمتابعة الإعلام في حديثه عن التضامن الاجتماعي وأثره على الفئات المستفيدة منه والإهتمام بتقديم الحلول والمقترحات لمواجهة المشكلات التي تعوق المؤسسة التي يعملون بها من أجل إستقرار وتماسك المؤسسة والإهتمام بمشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في الأنشطة والبرامج التي يقوم بها التضامن الاجتماعي كإحتفال بيوم اليتيم ويوم المعاق وغيرها من الأنشطة التي يقوم بها التضامن الاجتماعي والإهتمام من جانب الأخصائيين الاجتماعيين بنقد الآراء التي تخالف آراء المؤسسة التي يعملون بها، مما يعكس أهمية الإهتمام في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي لأهميته في إرتباطهم الوجداني بالمؤسسة التي ينتمون إليها وحرصهم على إستقرارها وتقديمها ، وما لذلك من دور للإهتمام في قيامهم بالمهام والمسؤوليات والأدوار الوظيفية المنوطة بهم لشعورهم بالأمن النفسي والاجتماعي في حياتهم الخاصة والعامة نتيجة تحقيق المسؤولية الاجتماعية لديهم وأثر ذلك على الأداء الوظيفي الجيد للأخصائيين الاجتماعيين .

- ويتفق هذا مع ما جاء في الإطار النظري للدراسة ، ولعل هذا يتفق أيضاً مع ما جاء في دراسة كلاً من Mary Johnson (1993) والتي توصلت إلى أن هناك سبع حاجات إجتماعية مهمة لتحقيق المسؤولية الاجتماعية منها الحاجة إلى الإهتمام ودراسة حبيب (١٩٩١) والتي توصلت إلى أن الإتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة هو جزء من تحقيق المسؤولية الاجتماعية وكذلك دراسة الباهي (٢٠٠٧) .

## ٣- المشاركة :

جدول رقم (٨) يوضح المشاركة كما يحددها الأخصائيين الإجتماعيين  
(ن=٤٣)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	أشارك في اقتراح الخطط والبرامج للفئات المستفيدة من التضامن الاجتماعي	٢٥	٥٨.١	١٨	٤١.٩	-	-	٢.٥٨	٠.٥	١
٢	أحرص على المشاركة في اجتماعات المؤسسة	١٦	٣٧.٢	٢٦	٦٠.٥	١	٢.٣	٢.٣٥	٠.٥٣	٤
٣	أوافق على آراء الأغلبية من زملائي ولو كان مخالف لرأيي	١٦	٣٧.٢	٢٦	٦٠.٥	١	٢.٣	٢.٣٥	٠.٥٣	٤
٤	وجودي في التضامن الاجتماعي ندى لدى المشاركة في العمل العام	٢٥	٥٨.١	١٨	٤١.٩	-	-	٢.٥٨	٠.٥	١
٥	أشارك زملائي في القيام بأي عمل تطوعي دون أن يطلب مني ذلك	٢٥	٥٨.١	١٨	٤١.٩	-	-	٢.٥٨	٠.٥	١
٦	أشبع احتياجاتي من خلال مشاركة الآخرين من زملائي في التضامن الاجتماعي	٢١	٤٨.٨	٢١	٤٨.٨	١	٢.٣	٢.٤٧	٠.٥٥	٣
٧	أشارك الفئات المستفيدة في تحديد احتياجاتهم	٢٠	٤٦.٥	٢٣	٥٣.٥	-	-	٢.٤٧	٠.٥	٢
٨	حل مشكلات المؤسسة مسئولية كل فرد فيها	٢٠	٤٦.٥	٢٣	٥٣.٥	-	-	٢.٤٧	٠.٥	٢
البعد ككل								٢.٤٩	٠.٣٦	مستوى مرتفع

## يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المشاركة كأحد أبعاد المسئولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أشارك في اقتراح الخطط والبرامج للفئات المستفيدة من التضامن الاجتماعي، ووجودي في التضامن الاجتماعي ندى لدى المشاركة في العمل العام، وأشارك زملائي في القيام بأي عمل تطوعي دون أن يطلب مني ذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٨)، يليه الترتيب الثاني أشارك الفئات المستفيدة في تحديد احتياجاتهم، حل مشكلات المؤسسة مسئولية كل فرد فيها بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، وبانحراف معياري (٠.٥)، ثم الترتيب الثالث أشبع احتياجاتي من خلال مشاركة الآخرين من زملائي في التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي

(٢٠٤٧)، وبانحراف معياري (٠.٥٥)، وأخيراً الترتيب الرابع أحرص على المشاركة في اجتماعات المؤسسة، وأوافق على آراء الأغلبية من زملائي ولو كان مخالف لرأيي بمتوسط حسابي (٢٠٣٥). - وبالنظر للجدول السابق نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للمشاركة كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن الاجتماعي بلغ (٢٠٤٩) وهو مستوى مرتفع ، وقد يوضح ذلك أهمية مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في إقترح الخطط والبرامج للفئات المستفيدة من التضامن الاجتماعي وذلك لإدراكهم للإحتياجات الفعلية للمستفيدين والتي تتم في ضوء خطة وأهداف المؤسسة بما يضمن تطوير أدائهم لدورهم الوظيفي، ومشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في أى عمل تطوعي يتم داخل المؤسسة دون أن يطلب منهم ، حيث أن الأخصائي الاجتماعي المسئول اجتماعياً يشارك بفاعلية في كل قضايا مؤسسته التي يعمل بها سواء طلب منه أو لو يطلب ، مما يجعله يدرك جيداً دوره الوظيفي ومسئوليته وإرتباطها بمسئوليات الآخرين للحفاظ على صورة المؤسسة ، ومشاركة الأخصائيين الاجتماعيين للفئات المستفيدة في تحديد إحتياجاتهم ، وقناعة الأخصائيين الاجتماعيين بأن حل المشكلات التي تواجه المؤسسة التي يعملون بها هي مسؤولية كل فرد في المؤسسة ، ومشاركة الأخصائيين الاجتماعيين في اجتماعات المؤسسة ، مما يعكس ذلك أهمية المشاركة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي تجاه الآخرين بكل ما يمليه الإهتمام و ما يتطلبه الفهم ، حيث تمثل المشاركة كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية حجر الزاوية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي لما لها من أهمية في بناء الشخصية الاجتماعية الواعية المتفاعلة للأخصائيين الاجتماعيين بما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات ومسئوليات منوطة بهم ، ولعل ذلك له تأثيره الإيجابي على الأداء الوظيفي الجيد للأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي ، حيث أن الأخصائيين الاجتماعيين الأكثر مشاركة مع الآخرين هم الأكثر تحملاً لمسئولياتهم الاجتماعية تجاه أنفسهم وتجاه مجتمعهم ، وأن العمل القائم على المشاركة هو من أنجح الأعمال .

- ولعل ذلك يتفق مع ما جاء في دراسة كلاً من Deirdre Aldon (2009) ، ودراسة Oliver (1993)، ودراسة العجمي (٢٠٠٨) ، ودراسة جلال (١٩٩٥) ، وكذلك يتفق مع ما جاء في الإطار النظري للدراسة .

## ٤- الولاء والانتماء :

جدول رقم (٩) يوضح الولاء والانتماء كما يحدده الأخصائيين الإجتماعيين  
(ن=٣٤)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٣	٠.٤٩	٢.٦٠	-	-	٣٩.٥	١٧	٦٠.٥	٢٦	قيامي بدوري نمى لدى حس المواطنة للمؤسسة	١
٥	٠.٥	٢.٥٦	-	-	٤٤.٢	١٩	٥٥.٨	٢٤	أشعر بالضيق إذا تأخرت أو غبت عن المؤسسة	٢
١	٠.٤٥	٢.٧٢	-	-	٢٧.٩	١٢	٧٢.١	٣١	أؤمن أن أي مشكلة يواجهها التضامن الاجتماعي هي مشكلة خاصة بي	٣
٣	٠.٤٩	٢.٦٠	-	-	٣٩.٥	١٧	٦٠.٥	٢٦	وجودي في المؤسسة أهلني لممارسة الديمقراطية الحقيقية	٤
٤	٠.٥	٢.٥٨	-	-	٤١.٩	١٨	٥٨.١	٢٥	أقوم بواجباتي أولاً ثم أطالب بحقوقى	٥
٦	٠.٥	٢.٥٣	-	-	٤٦.٥	٢٠	٥٣.٥	٢٣	أحافظ على أهمية الاستقرار في التضامن الاجتماعي	٦
٤	٠.٥	٢.٥٨	-	-	٤١.٩	١٨	٥٨.١	٢٥	أحرص على الإبلاغ عن أي مخالفات تضر بالمؤسسة	٧
٢	٠.٤٨	٢.٦٥	-	-	٣٤.٩	١٥	٦٥.١	٢٨	أحرص على تقديم مصلحة المؤسسة على حساب مصلحتي الشخصية	٨
مستوى مرتفع	٠.٣٣	٢.٦٠	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الولاء والانتماء كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٠)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أو من أن أي مشكلة يواجهها التضامن الاجتماعي هي مشكلة خاصة بي بمتوسط حسابي (٢.٧٢)، يليه الترتيب الثاني أحرص على تقديم مصلحة المؤسسة على حساب مصلحتي الشخصية بمتوسط حسابي (٢.٦٥)، ثم الترتيب الثالث قياسي بدوري نمى لدى حس المواطنة للمؤسسة، ووجودي في المؤسسة أهلني لممارسة الديمقراطية الحقيقية بمتوسط حسابي (٢.٦)، وأخيراً الترتيب السادس أحرص على أهمية الاستقرار في التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٥٣).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للولاء والانتماء كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي بلغ

(٢٠٦) وهو مستوى مرتفع ، وقد يرجع ذلك إلى حرص الأخصائيين الإجتماعيين على تدعيم الولاء والانتماء لديهم وانعكاسه على أدائهم الوظيفي في المؤسسة التي ينتمون إليها، وكذلك بإيمانهم بأن أى مشكلة تواجه المؤسسة التي يعملون بها هي مشكلة خاصة بهم ، أيضاً وبتقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية الخاصة بهم ، وقيام الأخصائيين الإجتماعيين بالواجبات المنوطة بهم أولاً ثم المطالبة بحقوقهم وإبلاغ الأخصائيين الإجتماعيين عن أى مخالفات تضر بالمؤسسة التي ينتمون إليها ، وحرصهم على المحافظة على إستقرار المؤسسة بمواجهة المشكلات والعقبات بإقتراح الحلول لمواجهتها ، مما يعكس ذلك أهمية الولاء والانتماء في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي ، حيث أن شعور الأخصائيين الإجتماعيين بالمسؤولية الاجتماعية ليس شعور مجرد وإنما شعور بأداء الواجب والعمل الإيجابي ، وما لذلك من تأثير على تدعيم وتعزيز الولاء والانتماء لديهم ، فكلما زاد شعورهم بالولاء والانتماء تجاه المؤسسة التي يعملون بها كلما زاد شعورهم بالمسؤولية الاجتماعية تجاه هذه المؤسسة أيضاً ، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي الجيد للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي .

- وجاءت هذه النتائج منققة مع ما جاء في دراسة أبو النصر (٢٠١٩) ، ودراسة الباهي (٢٠٠٧) ، ودراسة Mary Johnson (1993) ، ودراسة حبيب (١٩٩١) ، ويتفق هذا أيضاً مع ما جاء في الإطار النظري للدراسة .

#### ٥- لقدرة على إتخاذ القرار:

جدول رقم (١٠) يوضح القدرة على إتخاذ القرار كما يحددها الأخصائيين الإجتماعيين (ن=٤٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٣	٠.٥٥	٢.٥٦	٢.٣	١	٣٩.٥	١٧	٥٨.١	٢٥	أحرص على اختيار القرار حسب ترتيب الأولويات في التضامن الاجتماعي	١
٣	٠.٥٥	٢.٥٦	٢.٣	١	٣٩.٥	١٧	٥٨.١	٢٥	أراعي وجود بديل تحسباً لصعوبة تنفيذ القرار	٢
٥	٠.٥٤	٢.٤٢	٢.٣	١	٥٣.٥	٢٣	٤٤.٢	١٩	أراعي اختيار البديل في ضوء التمويل اللازم في التضامن الاجتماعي	٣
٢	٠.٥	٢.٥٨	-	-	٤١.٩	١٨	٥٨.١	٢٥	أهتم بتوفير المعلومات الكافية والدقيقة لاتخاذ القرار	٤
٤	٠.٥١	٢.٥١	-	-	٤٨.٨	٢١	٥١.٢	٢٢	أحرص على اختيار القرار الذي يخدم أكبر عدد من المستفيدين من التضامن الاجتماعي	٥
١	٠.٤٩	٢.٦٠	-	-	٣٩.٥	١٧	٦٠.٥	٢٦	أحرص على إصدار القرار في ضوء لوائح وقوانين التضامن الاجتماعي	٦
٢	٠.٥	٢.٥٨	-	-	٤١.٩	١٨	٥٨.١	٢٥	أحرص على اختيار القرار الذي يشبع احتياجات المستفيدين من التضامن الاجتماعي	٧
مستوى مرتفع	٠.٣٦	٢.٥٤	البعد ككل							

## يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى القدرة على اتخاذ القرار كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أحرص على إصدار القرار في ضوء لوائح وقوانين التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٦٠)، يليه الترتيب الثاني أهتم بتوفير المعلومات الكافية والدقيقة لاتخاذ القرار، وأحرص على اختيار القرار الذي يشبع احتياجات المستفيدين من التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٥٨)، ثم الترتيب الثالث أحرص على اختيار القرار حسب ترتيب الأولويات في التضامن الاجتماعي، أراعى وجود بديل تحسباً لصعوبة تنفيذ القرار بمتوسط حسابي (٢.٥٦)، وأخيراً الترتيب الخامس أراعى اختيار البديل في ضوء التمويل اللازم في التضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٤٢).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للقدرة على إتخاذ القرار كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي بلغ (٢.٥٤) وهو مستوى مرتفع، وقد يعكس ذلك حرص الأخصائيين الاجتماعيين على إتخاذ القرار في ضوء اللوائح والقوانين الخاصة بالمؤسسة التي يعملون بها والذي يشبع احتياجات أكبر عدد من المستفيدين من التضامن الاجتماعي وإهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بتوفير المعلومات الكافية والدقيقة لإتخاذ القرار المتعلق بالمهام والمسئوليات المسندة إليهم وقيام الأخصائيين الاجتماعيين بإختيار القرار حسب ترتيب الأولويات ومراعاتهم وجود بديل تحسباً لصعوبة تنفيذ القرار والحرص على إختيار القرار في ضوء التمويل اللازم للمؤسسة، مما يعكس ذلك أهمية القدرة على إتخاذ القرار في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين وإنعكاس هذا على أدائهم الوظيفي الجيد في قطاع التضامن الاجتماعي.

(٣) النتائج المتعلقة بأبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي :  
١- الكفايات المهنية للفرد :

جدول رقم (١١) يوضح الكفايات المهنية كما يحددها الأخصائيين الإجتماعيين  
(ن=٤٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٥	٠.٥٤	٢.٤٠	٢.٣	١	٥٥.٨	٢٤	٤١.٩	١٨	أحترم رأي زملائي حتى ولو خالفني في الرأي	١
٤	٠.٥٤	٢.٤٢	٢.٣	١	٥٣.٥	٢٣	٤٤.٢	١٩	أحترم سرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين في أدائي الوظيفي	٢
٦	٠.٦٦	٢.٤٠	٩.٣	٤	٤١.٩	١٨	٤٨.٨	٢١	أستفيد من الدراسات السابقة والبحوث في مجال الممارسة المهنية في أدائي الوظيفي	٣
١	٠.٥	٢.٤٧	-	-	٥٣.٥	٢٣	٤٦.٥	٢٠	ساعدني إعدادي المهني على أدائي الوظيفي بشكل مناسب	٤
٣	٠.٥٩	٢.٤٤	٤.٧	٢	٤٦.٥	٢٠	٤٨.٨	٢١	تساعدني المناقشة والحوار مع الآخرين على أدائي الوظيفي	٥
٢	٠.٥٥	٢.٤٤	٢.٣	١	٥١.٢	٢٢	٤٦.٥	٢٠	أحرص على متابعة ما تم إنجازه من مهام وظيفية	٦
٨	٠.٦	٢.٣٠	٧	٣	٥٥.٨	٢٤	٣٧.٢	١٦	أحرص على معرفة الخطط والبرامج التي تضعها الوزارة للقيام بأدائي الوظيفي	٧
٧	٠.٥٧	٢.٣٥	٤.٧	٢	٥٥.٨	٢٤	٣٩.٥	١٧	أتزود بكل جديد في مجال الممارسة لتحسين أدائي الوظيفي	٨
مستوى مرتفع	٠.٤٣	٢.٤	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الكفايات المهنية كأحد أبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ساعدني إعدادي المهني على أدائي الوظيفي بشكل مناسب بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، يليه الترتيب الثاني أحرص على متابعة ما تم إنجازه من مهام وظيفية بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وبانحراف معياري (٠.٥٥)، ثم الترتيب الثالث تساعدني المناقشة والحوار مع الآخرين على أدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وبانحراف معياري (٠.٥٩)، وأخيراً الترتيب الثامن أحرص على معرفة الخطط والبرامج التي تضعها الوزارة للقيام بأدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٣٠).

٢- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للكفايات المهنية للفرد كأحد أبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بلغ (٢.٤) وهو مستوى مرتفع ، وقد يعكس ذلك أهمية الكفايات المهنية للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي بما تتضمن من معارف ومهارات وقيم وإعداد مهني يمتلكها الأخصائيين الإجتماعيين لتأهلهم للقيام بمسئولياتهم وأدوارهم الوظيفية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي الجيد في المؤسسة .

## ٢-متطلبات العمل :

جدول رقم (١٢) يوضح متطلبات العمل كما يحددها الأخصائيين الإجتماعيين

(ن=٤٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
١	٠.٤٩	٢.٦٣	-	-	٣٧.٢	١٦	٦٢.٨	٢٧	أحرص على الاستقبال الجيد للمستفيدين عند أدائي الوظيفي	١
٢	٠.٥	٢.٥٦	-	-	٤٤.٢	١٩	٥٥.٨	٢٤	أدرس إمكانية تلبية الاحتياجات المستفيدين الفعلية وفق الخطة الموضوعية	٢
٣	٠.٥١	٢.٥١	-	-	٤٨.٨	٢١	٥١.٢	٢٢	أحرص على الإعلان عن الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمات المقدمة	٣
٧	٠.٥٢	٢.٣٣	٢.٣	١	٦٢.٨	٢٧	٣٤.٩	١٥	أحرص على أن تقدم الخدمات وفق النواحي وفي الوقت المناسب	٤
٦	٠.٥٣	٢.٣٥	٢.٣	١	٦٠.٥	٢٦	٣٧.٢	١٦	أهتم بمعرفة المعوقات التي تمنع الاستفادة من الخدمات بشكل مناسب	٥
٨	٠.٥٧	٢.٣٣	٤.٧	٢	٥٨.١	٢٥	٣٧.٢	١٦	أحرص على التغلب على هذه المعوقات للحصول على الخدمات	٦
٥	٠.٥٤	٢.٤	٢.٣	١	٥٥.٨	٢٤	٤١.٩	١٨	أحرص على تقديم المقترحات الكفيلة بتطوير العمل ورفع كفاءته	٧
٤	٠.٥	٢.٤٢	-	-	٥٨.١	٢٥	٤١.٩	١٨	أحرص على إعداد التقارير للأنشطة والبرامج التي تم تنفيذها ورفعها للوزارة	٨
مستوى مرتفع	٠.٤	٢.٤٤	البعد ككل							

## يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى متطلبات العمل كأحد أبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أحرص على الاستقبال الجيد للمستفيدين عند أدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٦٣)، يليه الترتيب الثاني أدرس إمكانية تلبية الاحتياجات المستفيدين الفعلية وفق الخطة الموضوعية بمتوسط حسابي (٢.٥٦)، ثم الترتيب الثالث أحرص على الإعلان عن الشروط الواجب توافرها للحصول على الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢.٥١)، وأخيراً الترتيب الثامن أحرص على التغلب على هذه المعوقات للحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٣٣).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لمتطلبات العمل كأحد أبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي بلغ (٢.٤٤) وهو مستوى مرتفع ، وقد يعكس ذلك أهمية إنجاز الأخصائيين الاجتماعيين للمهام والمسئوليات والأدوار الوظيفية المكلفين بها، بما يحقق الأهداف التي يسعى إليها التضامن الاجتماعي وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة ، ولعل ذلك يتفق مع ما جاء في دراسة الشهرى (٢٠٠٤) والتي توصلت إلى أن فهم الأخصائيين الاجتماعيين لمحتوى المهام والأدوار الوظيفية التي يقومون بها يوجد من أدائهم الوظيفي .

## ٣- المناخ التنظيمي:

## جدول رقم (١٣) يوضح المناخ التنظيمي كما يحددها الأخصائيين الاجتماعيين

(ن=٤٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١	٠.٥١	٢.٥١	-	-	٤٨.٨	٢١	٥١.٢	٢٢	أحرص على الإلمام بالقوانين والنوائح الخاصة بالتضامن عند أدائي الوظيفي	١
٣	٠.٥٥	٢.٤٤	٢.٣	١	٥١.٢	٢٢	٤٦.٥	٢٠	الإشراف المهني وجود أدائي الوظيفي	٢
٢	٠.٥٥	٢.٤٧	٢.٣	١	٤٨.٨	٢١	٤٨.٨	٢١	يساعدني الاستقرار في بيئة العمل الداخلية والخارجية على أدائي الوظيفي	٣
٦	٠.٦٦	٢.٢٦	١١.٦	٥	٥١.٢	٢٢	٣٧.٢	١٦	أقوم بأداء مهامي الوظيفية في ضوء الأهداف التي تضعها المؤسسة	٤
٣	٠.٥٥	٢.٤٤	٢.٣	١	٥١.٢	٢٢	٤٦.٥	٢٠	ألتزم بتعليمات وتوجيهات المؤسسة عند	٥

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	أدائي الوظيفي			٢						
٦	الإشراف المهني فرصة لنقل الخبرة واختبارها بالممارسة لأدائي الوظيفي	١٨	٤١.٠	١٧	٣٩.٠	٨	١٨.٠	٢.٢٣	٧	
٧	أحرص على معرفة التوصيف الوظيفي لمراعاة المهام الوظيفية المسندة لي	١٩	٤٤.٠	١٩	٤٤.٠	٥	١١.٠	٢.٣٣	٥	
٨	أدرك أن خطط وبرامج التضامن تتم في ضوء الخطة الموضوعية للوزارة	١٥	٣٤.٠	٢٢	٥١.٠	٦	١٤.٠	٢.٢١	٨	
٩	يساعدني التوجيه على كشف نواحي القصور في أدائي الوظيفي	١٧	٣٩.٠	٢٦	٦٠.٠	-	-	٢.٤	٤	
	البعد ككل							٢.٣٦	مستوى مرتفع	

### يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المناخ التنظيمي كأحد أبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أقوم بأداء مهامي الوظيفية في ضوء الأهداف التي تضعها المؤسسة، أحرص على الإلمام بالقوانين واللوائح الخاصة بالتضامن عند أدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٥١)، يليه الترتيب الثاني أدرك أن خطط وبرامج التضامن تتم في ضوء الخطة الموضوعية للوزارة، يساعدني الاستقرار في بيئة العمل الداخلية والخارجية على أدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، ثم الترتيب الثالث الإشراف المهني يوجد أدائي الوظيفي، وألتزم بتعليمات وتوجيهات المؤسسة عند أدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وأخيراً الترتيب الثامن يساعدني التوجيه على كشف نواحي القصور في أدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٢١).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للمناخ التنظيمي كأحد أبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي بلغ (٢.٣٦) وهو مستوى مرتفع، وقد يعكس ذلك الإرتفاع في مستوى المناخ التنظيمي ليوضح أثر المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة بما يشمل من لوائح وقوانين وتشريعات وضوابط ونمط الإشراف والتوجيه المتبع وبيئة العمل الداخلية والخارجية ومدى إستقرارها على درجة تحقيق وإتمام الأخصائيين الاجتماعيين في التضامن الاجتماعي للمهام والمسئوليات والأدوار الوظيفية المسندة إليهم وتأثير ذلك على أدائهم الوظيفي الجيد في المؤسسة، ولعل ذلك يتفق مع ما جاء في دراسة العاجز، ونشوان (٢٠٠٤)

والتي توصلت إلى أن من أكثر العوامل التي تسهم في تطوير فعالية أداء العاملين في المؤسسة هي توفير الاستقرار في بيئة العمل واستخدام الأساليب الحديثة في الإشراف والتوجيه ، وكذلك دراسة أبو سويرج (٢٠١٠) والتي توصلت إلى أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي الجيد للعاملين ، ودراسة المخلفي (٢٠١٧) والتي توصلت إلى أن الإشراف المهني على العمل يحسن من الأداء الوظيفي للعاملين .

#### ٤- جودة وكمية العمل المنجز:

جدول رقم (١٤) يوضح جودة وكمية العمل المنجز كما يحددها الأخصائيين الإجتماعيين

(ن=٣٤)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٣	٠.٥٩	٢.٤٤	٤.٧	٢	٤٦.٥	٢٠	٤٨.٨	٢١	أخطت لمهامي الوظيفية بأسلوب جيد قبل تنفيذها	١
٥	٠.٥٣	٢.٣٥	٢.٣	١	٦٠.٥	٢٦	٣٧.٢	١٦	أحرص على تحديد أهدافي لإنجاز مهامي الوظيفية في الوقت المحدد	٢
٦	٠.٦١	٢.٣٥	٧	٣	٥١.٢	٢٢	٤١.٩	١٨	أقوم بترتيب الأولويات من المهام المسندة لي لسرعة إنجازها	٣
٨	٠.٦٥	٢.٢٣	١١.٦	٥	٥٣.٥	٢٣	٣٤.٩	١٥	أحرص على التقييم الذاتي لأدائي الوظيفي بصفة مستمرة	٤
١	٠.٥٥	٢.٤٧	٢.٣	١	٤٨.٨	٢١	٤٨.٨	٢١	أحرص على التحرر من الوقوع في الخطأ في أدائي الوظيفي	٥
٧	٠.٥٧	٢.٣٣	٤.٧	٢	٥٨.١	٢٥	٣٧.٢	١٦	أحفظ سجلات العمل في مكانها المخصص لسرعة إنجاز أدائي الوظيفي	٦
٤	٠.٥٨	٢.٣٧	٤.٧	٢	٥٣.٥	٢٣	٤١.٩	١٨	أسعى لمنع بعض مضيعات الوقت لإنجاز مهامي الوظيفية	٧
٢	٠.٥٥	٢.٤٤	٢.٣	١	٥١.٢	٢٢	٤٦.٥	٢٠	أتعاون مع زملائي لتحقيق الجودة المطلوبة في أدائي الوظيفي	٨
مستوى مرتفع	٠.٤٤	٢.٣٧	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى جودة وكمية العمل المنجز كأحد أبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أحرص على التحرر من الوقوع في الخطأ في أدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، يليه الترتيب الثاني أتعاون مع زملائي لتحقيق الجودة المطلوبة في

أدائي الوظيفي بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وبانحراف معياري (٠.٥٥)، ثم الترتيب الثالث أخطأ لمهامي الوظيفية بأسلوب جيد قبل تنفيذها بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، وبانحراف معياري (٠.٥٩)، وأخيراً الترتيب الثامن أحرص على التقييم الذاتي لأدائي الوظيفي بصفة مستمرة بمتوسط حسابي (٢.٢٣).

٣ - وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لجودة وكمية العمل المنجز كأحد أبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي بلغ (٢.٣٧) وهو مستوى مرتفع ، وقد يعكس هذا أهمية جودة وكمية العمل المنجز من خلال الدقة والإتقان والتمكن الفني للأخصائيين الإجتماعيين عند القيام بالمهام والمسئوليات والأدوار الوظيفية المسندة إليهم ، والتحرر من الأخطاء في أدوارهم الوظيفية والمحافظة على أوقات العمل بإستثمارها في إنجاز المهام المسندة إليهم في أوقاتها المحددة والتعاون فيما بينهم، كل ذلك يعكس أثره على الأداء الوظيفي الجيد للأخصائيين الإجتماعيين في المؤسسة .

(٤) النتائج المتعلقة بالمعوقات التي تواجه إسهامات المسئولية الإجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي:

جدول رقم (١٥) يوضح المعوقات التي تواجه إسهامات المسئولية الإجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي  
(ن=٤٣)

م	العبارات	الاستجابات					
		لا		إلى حد ما		نعم	
		ك	%	ك	%	ك	%
١	ضعف وجود هدف واضح ومحدد للأخصائيين الاجتماعيين	-	-	٢٧.٩	١٢	٧٢.١	٣١
٢	غياب ثقافة العطاء لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين في التضامن الاجتماعي	-	-	٣٠.٢	١٣	٦٩.٨	٣٠
٣	ضعف التقدير المجتمعي تجاه عمل بعض الأخصائيين الاجتماعيين في التضامن الاجتماعي	-	-	٣٠.٢	١٣	٦٩.٨	٣٠
٤	قلة الموارد الاقتصادية مما يؤدي إلى ضعف تحمل المسئولية الاجتماعية	-	-	٣٠.٢	١٣	٦٩.٨	٣٠
٥	ضعف التنشئة الاجتماعية من جانب الأسرة لتعلم تحمل المسئولية الاجتماعية	-	-	٢٧.٩	١٢	٧٢.١	٣١
٦	ضعف ثقافة المسئولية الاجتماعية لدى البعض من الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي	-	-	٢٥.٦	١١	٧٤.٤	٣٢

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
٣	٠.٤٦	٢.٧	-	-	٣٠.٢	١٣	٦٩.٨	٣٠	انتشار الإتكالية بين البعض من الأخصائيين الاجتماعيين	٧
٣	٠.٤٦	٢.٧	-	-	٣٠.٢	١٣	٦٩.٨	٣٠	ضعف الثقة بالنفس لدى البعض من الأخصائيين الاجتماعيين في تحمل مسؤولية اجتماعية معينة بالتضامن الاجتماعي	٨
مستوى مرتفع	٠.٣٧	٢.٧١	البعد ككل							

### يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المعوقات التي تواجه إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى البعض من الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٧٤)، يليه الترتيب الثاني ضعف وجود هدف واضح ومحدد للأخصائيين الاجتماعيين، ضعف التنشئة الاجتماعية من جانب الأسرة لتعلم تحمل المسؤولية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٧٢)، وأخيراً الترتيب الثالث غياب ثقافة العطاء لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين في التضامن الاجتماعي، وضعف التقدير المجتمعي تجاه عمل بعض الأخصائيين الاجتماعيين في التضامن الاجتماعي، وقلة الموارد الاقتصادية مما يؤدي إلى ضعف تحمل المسؤولية الاجتماعية، و انتشار الإتكالية بين البعض من الأخصائيين الاجتماعيين ، وضعف الثقة بالنفس لدى البعض من الأخصائيين الاجتماعيين في تحمل مسؤولية اجتماعية معينة بالتضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٧).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للمعوقات التي تواجه إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي بلغ (٢.٧١) وهو مستوى مرتفع، وقد يرجع هذا الإرتفاع في مستوى المعوقات إلى غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى البعض من الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي، وضعف التنشئة الأسرية التي تساعد على تحمل المسؤولية الاجتماعية منذ الصغر ، وضعف وجود هدف أو خطة واضحة ومحددة لدى البعض من الأخصائيين الاجتماعيين ، وغياب ثقافة العطاء لدى البعض منهم ، وضعف التقدير من قبل المجتمع تجاه عمل البعض منهم ، ولذلك فلا بد من وجود العديد من العوامل التي تساعد على تدعيم المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين لتطوير مستوى أدائهم الوظيفي بقطاع التضامن الاجتماعي.

- ولعل ذلك يتفق مع ما جاء في دراسة Kennemer Kordell (2002) والتي توصلت أن هناك مجموعة من العوامل التي تدعم المسؤولية الاجتماعية منها البيئة التي تتوفر فيها ظروف الرعاية ، ودراسة غازي (٢٠١١) والتي توصلت إلى تحديد المشكلات التي تحول دون إسهام المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية البشرية للعاملين .

(٥) النتائج المتعلقة بمقترحات تفعيل إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي:

جدول رقم (١٦) يوضح مقترحات تفعيل إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي (ن=٣٤)

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		%	ك	%	ك	%	ك			
١	وجود هدف واضح ومحدد للأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي	-	-	١٤	٦	٨٦	٣٧	٢.٨٦	١	
٢	نشر ثقافة العطاء لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي	-	-	١٦.	٧	٨٣.٧	٣٦	٢.٨٤	٢	
٣	التقدير المجتمعي تجاه عمل الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي	-	-	١٨.	٨	٨١.٤	٣٥	٢.٨١	٣	
٤	تحسين الأوضاع الاقتصادية للأخصائيين الاجتماعيين بما يساهم في زيادة مشاركتهم في تحمل المسؤولية الاجتماعية	-	-	١٨.	٨	٨١.٤	٣٥	٢.٨١	٣	
٥	توعية الأسرة بأهمية تعلم المسؤولية الاجتماعية منذ الصغر	-	-	١٤	٦	٨٦	٣٧	٢.٨٦	١	
٦	نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي	-	-	١٦.	٧	٨٣.٧	٣٦	٢.٨٤	٢	
٧	عدم الاتكالية من جانب بعض الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي	-	-	٢٠.	٩	٧٩.١	٣٤	٢.٧٩	٤	
٨	زيادة الثقة بالنفس في تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي	-	-	٢٣.	١٠	٧٦.٧	٣٣	٢.٧٧	٥	
مستوى مرتفع	البعد ككل	-	-	٢٠.	٩	٧٩.١	٣٤	٢.٨٢	٠.٣٢	

## يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مقترحات تفعيل إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢٠٨٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول وجود هدف واضح ومحدد للأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي، توعية الأسرة بأهمية تعلم المسؤولية الاجتماعية منذ الصغر متوسط حسابي (٢٠٨٦)، يليه الترتيب الثاني نشر ثقافة العطاء لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي، نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢٠٨٤)، ثم الترتيب الثالث التقدير المجتمعي تجاه عمل الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي، تحسين الأوضاع الاقتصادية للأخصائيين الاجتماعيين بما يساهم في زيادة مشاركتهم في تحمل المسؤولية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢٠٨١)، وأخيراً الترتيب الخامس زيادة الثقة بالنفس في تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢٠٧٧).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للمقترحات التي تفيد في تفعيل إسهامات المسؤولية الاجتماعية في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي بلغ (٢٠٨٢) وهو مستوى مرتفع، وقد يرجع هذا الارتفاع في مستوى المقترحات ليوضح أهمية التنشئة الأسرية في المساعدة على تحمل المسؤولية الاجتماعية لدى الأفراد منذ الصغر، وأهمية وجود هدف واضح أو خطة محددة لدى الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي وكذلك أهمية نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي والتقدير المجتمعي تجاه عمل الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الاجتماعي وتحسين الأوضاع الاقتصادية للأخصائيين الاجتماعيين بما يساهم في زيادة مشاركتهم في تحمل المسؤولية الاجتماعية وأيضاً زيادة الثقة بالنفس لديهم في تحمل المسؤولية الاجتماعية وتأثير ذلك على تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الاجتماعي.

- ولعل ذلك يتفق مع ما جاء في دراسة ماكفرلين Mcfar (2019) التي أكدت أن هناك حاجة ماسة لمزيد من المسؤولية الاجتماعية لمواجهة تحديات الممارسة اليوم في المؤسسات، وكذلك دراسة Mitev (2019) والتي توصلت إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية كعامل أساسي في تحفيز العاملين على العمل.

(٦) إختبار فروض الدراسة:

١- إختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى المسؤولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى مرتفعاً ":

جدول رقم (١٧) يوضح مستوى المسؤولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى (ن=٤٣)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المس توى	التر تيب
١	الفهم	٢.٦١	٠.٣٨	مرتفع	١
٢	الاهتمام	٢.٥٧	٠.٣٦	مرتفع	٣
٣	المشاركة	٢.٤٩	٠.٣٦	مرتفع	٥
٤	الولاء والانتماء	٢.٦	٠.٣٣	مرتفع	٢
٥	القدرة على اتخاذ القرار	٢.٥٤	٠.٣٦	مرتفع	٤
	أبعاد المسؤولية الاجتماعية ككل	٢.٥٧	٠.٢٧	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المسؤولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى ككل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الفهم بمتوسط حسابي (٢.٦١)، يليه الترتيب الثاني الولاء والانتماء بمتوسط حسابي (٢.٦)، ثم الترتيب الثالث الاهتمام بمتوسط حسابي (٢.٥٧)، وأخيراً الترتيب الخامس المشاركة بمتوسط حسابي (٢.٤٩).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لأبعاد المسؤولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بالتضامن الإجتماعى كما حددها الأخصائيين الإجتماعيين بلغ (٢.٥٧) وهو معدل مرتفع ، مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى المسؤولية الإجتماعية لدى الأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى مرتفعاً".

٢- إختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى مرتفعاً ":

جدول رقم (١٨) يوضح مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي ككل

(ن=٤٣)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المس توى	الترتيب
١	الكفايات المهنية للفرد	٢.٤	٠.٤٣	مرتفع	٢
٢	متطلبات العمل	٢.٤٤	٠.٤	مرتفع	١
٣	المناخ التنظيمي	٢.٣٦	٠.٤٩	مرتفع	٤
٤	جودة وكمية العمل المنجز	٢.٣٧	٠.٤٤	مرتفع	٣
	أبعاد الأداء الوظيفي ككل	٢.٣٩	٠.٣٨	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي ككل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول متطلبات العمل بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، يليه الترتيب الثاني الكفايات المهنية للفرد بمتوسط حسابي (٢.٤)، ثم الترتيب الثالث جودة وكمية العمل المنجز بمتوسط حسابي (٢.٣٧)، وأخيراً الترتيب الرابع المناخ التنظيمي بمتوسط حسابي (٢.٣٦).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام لأبعاد الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي كما حددها الأخصائيين الإجتماعيين بلغ (٢.٣٩) وهو معدل مرتفع . مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى الأداء الوظيفي للأخصائيين الإجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعي مرتفعاً " .

- ٣- إختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين المسؤولية الاجتماعية وتطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى " :  
جدول رقم (١٩) يوضح تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى  
(ن=٤٣)

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	اختبار (ف)	معامل الارتباط	معامل التحديد
	B	T-Test	F-Test	R	R <sup>2</sup>
أبعاد المسؤولية الاجتماعية ككل	٠.٤٠٢	**٣.٠٢١	**٩.١٢٥	**٠.٤٢٧	٠.١٨٢

- \*\* معنوي عند (٠.٠١) \* معنوي عند (٠.٠٥)  
يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى " والمتغير التابع " الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى " كما يحددها الأخصائيون الإجتماعيون (٠.٤٢٧)، وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وتدل على وجود ارتباط طردي بين المتغيرين.
- وتشير نتيجة إختبار (ف) (F=9.125, Sig=0.000) إلى معنوية نموذج الإنحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.١٨٢)، أي أن المسؤولية الاجتماعية ككل تفسر (١٨.٢%) من التغيرات في تطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى.
- وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠.٤٠٢)، وهى تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وتشير نتيجة إختبار ت (T=3.021 , Sig=0.000) إلى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١).
- مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين المسؤولية الاجتماعية وتطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى".

## النتائج العامة للدراسة

أولاً: النتائج الخاصة بفروض الدراسة :

- ١- قبول الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه "من المتوقع أن يكون مستوى المسؤولية الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى مرتفعاً " .
  - ٢- قبول الفرض الثانى للدراسة والذي مؤداه "من المتوقع أن يكون مستوى الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى مرتفعاً " .
  - ٣- قبول الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين المسؤولية الاجتماعية وتطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى " .
- وبتحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى جاءت النتائج كالتالى :

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أبعاد المسؤولية الاجتماعية ككل " والمتغير التابع "أبعاد الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى ككل" كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون (٠.٤٢٧) ، وهى ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) وتدل على وجود ارتباط طردى بين المتغيرين.

- وتشير نتيجة إختبار (ف) ((F=9.125, Sig=0.000)) إلى معنوية نموذج الإنحدار ، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.١٨٢) ، أى أن المسؤولية الاجتماعية ككل تفسر (١٨.٢%) من التغيرات فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى .

- وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار (٠.٤٠٢) ، وهى تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغير المستقل والمتغير التابع ، وتشير نتيجة إختبار (ت) (T=3.021, Sig=0.000) إلى أن تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) .

ثانياً : النتائج الخاصة بالمعوقات التى تواجه إسهامات المسؤولية الاجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون جاءت كالتالى :

- مستوى المعوقات التى تواجه إسهامات المسؤولية الاجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفعة ، حيث بلغ المتوسط الحسابى العام (٢.٧١) ، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابى : جاء فى الترتيب الأول غياب ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدى البعض من الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الإجتماعى بمتوسط حسابى (٢.٧٤) ، وجاء فى الترتيب الثانى . ضعف التنشئة الأسرية التى تساعد

على تعلم تحمل المسؤولية الاجتماعية منذ الصغر ، وضعف وجود هدف واضح أو خطة محددة للأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الإجتماعى بمتوسط حسابى (٢٠٧٢) ، وأخيراً جاء فى الترتيب الثالث غياب ثقافة العطاء لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين ، وضعف التقدير المجتمعى تجاه عمل بعض الأخصائيين الاجتماعيين فى التضامن الإجتماعى، قلة الموارد الإقتصادية مما يؤدى إلى ضعف المشاركة فى تحمل المسؤولية الاجتماعية من جانب الأخصائيين الاجتماعيين ، إنتشار الإتكالية بين البعض من الأخصائيين الاجتماعيين ، ضعف الثقة بالنفس لدى البعض من الأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الإجتماعى بمتوسط حسابى (٢٠٧٠) .

- يتضح أن كل عنصر من عناصر المعوقات التى تواجه إسهامات المسؤولية الاجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠٠٠١) .

**ثالثاً : النتائج الخاصة بمقترحات تفعيل إسهامات المسؤولية الاجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى كما يحددها الأخصائيون الإجتماعيون جاءت كالتالى :**

- مستوى مقترحات تفعيل إسهامات المسؤولية الاجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى كما يحددها الأخصائيون الإجتماعيون مرتفع ، حيث بلغ المتوسط الحسابى العام (٢٠٨٢) ، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابى : جاء فى الترتيب الأول التوعية بأهمية التنشئة الأسرية فى المساعدة على تعلم تحمل المسؤولية الاجتماعية منذ الصغر، ووجود هدف واضح أو خطة محددة للأخصائيين الاجتماعيين بالتضامن الإجتماعى بمتوسط حسابى (٢٠٨٦) ، وجاء فى الترتيب الثانى نشر ثقافة العطاء لدى الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى ، ونشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى بمتوسط حسابى (٢٠٨٤) ، ثم جاء فى الترتيب الثالث تحسين الأوضاع الإقتصادية للأخصائيين الاجتماعيين بما يساهم فى زيادة مشاركتهم فى تحمل المسؤولية الاجتماعية ، التقدير المجتمعى تجاه عمل الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى بمتوسط حسابى (٢٠٨١) ، وجاء فى الترتيب الأخير زيادة الثقة بالنفس لدى الأخصائيين الاجتماعيين فى تحمل المسؤولية الاجتماعية بقطاع التضامن الإجتماعى بمتوسط حسابى (٢٠٧٧) .

- يتضح أن كل عنصر من عناصر مقترحات تفعيل إسهامات المسؤولية الاجتماعية فى تطوير الأداء الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بقطاع التضامن الإجتماعى دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠٠٠١) .

## قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- أبو النصر ، مدحت محمد (٢٠١٩) : الخدمة الاجتماعية في مجال المسؤولية الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .
- أبو سويرج ، يوسف عبد البر (٢٠١٠) : أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة الإسلامية بغزه ، بحث منشور في مجلة الجامعات الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) العدد (١٢)، الجزء الثاني .
- أرفيس . مريم (٢٠١٩) : الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة (دراسة ميدانية) بحث منشور في مجلة التغير الإجتماعي والعلاقات العامة ، العدد السادس ، جامعة (محمد خيضر - بسكرة) ، الجزائر .
- أمين . فاطمه (١٩٩٩) : إستخدام المقابلة الوظيفية في خدمة الفرد في دراسة الشعور بالمسؤولية الإجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية ، بحث منشور في مجلة الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد السادس ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة حلوان .
- الباهي . زينب معوض : فعالية برنامج مقترح لتنمية المسؤولية الإجتماعية لطالبات المدن الجامعية ، بحث منشور في المؤتمر العلمي (١٨) ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة الفيوم .
- البراق . فطوم محمد السيف (٢٠٢١) : المسؤولية الإجتماعية وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الحياة لدى عينة من معلمى التعليم العام بالسعودية ، بحث منشور في المجلة التربوية ، العدد ٨٢ ، الجزء الثاني، كلية التربية ، جامعة سوهاج .
- البوشوارى . محمد (٢٠٠٨) : المسؤولية الإجتماعية ، المغرب ، مطبعة أشرف تاسيلا أكادير .
- الحارثي . زايد عجز (٢٠٠٨) : واقع المسؤولية الشخصية الإجتماعية لدى الشباب السعودي وسبل تميمتها، بحث منشور في مجلة مركز البحوث التربوية ، العدد السابع ، جامعة الملك سعود .
- الحسن . إحسان محمد (٢٠٠٥) : النظريات الإجتماعية المتقدمة (دراسة تحليلية للنظريات الإجتماعية المعاصرة) ، عمان ، دار وائل للطباعة والنشر .
- الداودي . الشيخ (٢٠١٠) : تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث .
- الدحود . حسنى فؤاد (٢٠١٥) : جودة الحياة الوظيفية لدى معلمى المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية (غزه) فلسطين .
- الدخيل . عبد العزيز عبد الله (٢٠٠٦) : معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية ، دار المناهج ، عمان ، الأردن .

الرميح ، يوسف أحمد ، صادق ، محمود (٢٠٠٤) : نموذج واقعي مقترح لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الشباب الجامعي تجاه مشكلة الحوادث المرورية ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد السابع عشر ، الجزء الأول ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

السروجي . طلعت مصطفى (٢٠١٣) : التخطيط الإجتماعي - نظريات ومناهج ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .

الشهري ، عبد الله بن محمد عامر (٢٠٠٤) : أثر المناخ التنظيمي على صورة الأداء الوظيفي في المؤسسات الأهلية ، رسالة دكتوراه غير منشوره ، كلية الإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز .  
الصادي . وفاء هانم (١٩٩١) : إسهامات طريقة تنظيم المجتمع في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى سكان المناطق الحضرية المتخلفة ، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم .

الصريره . خالد أحمد (٢٠١٣) : الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية ، بحث منشور في جامعة مؤتة ، العدد الأول ، الأردن .

العاجز ، فؤاد ، نشوان جميل (٢٠٠٤) : عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية الأداء الوظيفي للعاملين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة ، بحث منشور في المؤتمر التربوي الأول ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية .

العجمي . ميخوت فالح (٢٠٠٨) : دور منظمات المجتمع المدني في تنمية المسؤولية الاجتماعية والسلوك الإيجابي نحو البيئة ، رسالة ماجستير غير منشوره ، معهد الدراسات والبحوث البيئية ، جامعة عين شمس .

العزب . هانى السيد محمد (٢٠١٨) : جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا ، بحث منشور في مجلة الطفولة والتربية ، العدد ٣٣ ، الجزء الأول ، كلية رياض الأطفال ، جامعة الإسكندرية .

المعجم الوجيز . مجمع اللغة العربية (١٩٩٩) : الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ، القاهرة .

بدوى . عبد الرحمن (١٩٨١) : الأخلاق النظرية ، دار سالم للطباعة والنشر ، الكويت .

بشار . منصف (٢٠١٢) : دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال ، بحث منشور في الملتقى العلمي الثالث ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة بشار ، سوريا .

بن شمسه . أمال (٢٠١٨) : الأداء البشري فى الإدارة المحلية ، عمان ، مركز الكتاب الأكاديمى ، الأردن.

جلال . رأفت محمد (١٩٩٥) : نحو نموذج مقترح لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى المواطنين فى مواجهة التطرف الدينى ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الثامن ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

حبيب . جمال شحاته (١٩٩١) : التدخل المهنى لطريقة تنظيم المجتمع وتنمية المسؤولية الاجتماعية ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى الخامس ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

خاطر . أحمد مصطفى (١٩٨٣) : القيم والمشاركة فى تنمية المجتمع المحلى ، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية .

خليفان ، عبد الفتاح صالح ، المطارنه ، شرين محمد (٢٠١١) : أثر ضغوط العمل فى الأداء الوظيفى لدى مديرى المدارس الأساسية الحكومية ، بحث منشور فى مجلة جامعة دمشق ، العدد الثانى ، دمشق (سوريا).

رونالد . ريجيو (٢٠١١) : المدخل إلى علم النفس الصناعى والتنظيمى ، ط ١ ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

سلامه ، إنتصار محمد طه (٢٠٠٤) : مستوى الإنتماء لمؤسسى وكفاءة الأداء الوظيفى والعلاقة بينهما لدى أعضاء هيئة التدريس فى الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة .

شريت . أشرف محمد (٢٠٠٣) : برنامج مقترح بإستخدام الأنشطة التربوية لتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى أطفال مرحلة ما قبل المدرسة ، بحث غير منشور فى مجلة دراسات عربية فى علم النفس ، العدد الثالث ، المجلد الثانى .

صليحة . شامى (٢٠١٠) : المناخ التنظيمى وتأثيره على الأداء الوظيفى للعاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإقتصادية ، جامعة امحمد بوقرة بومرداس ، الجزائر .

عبد الحميد . يسرى شعبان (٢٠٠٤) : مقياس التعليم المستمر لأخصائى تنظيم المجتمع ، بحث منشور فى المؤتمر العلمى السابع عشر ، المجلد الثالث ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

عبد الحميد . يوسف محمد (٢٠٠٩) : فعالية برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة لتنمية المسؤولية الاجتماعية لأعضاء برلمان الشباب ، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد السابع والعشرون ، الجزء الخامس .

- عبد الرزاق . عادل رضوان (٢٠٠٧) : التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع لتطوير خدمات أندية الطفل، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الأزهر .
- عبد العزيز . عزه عبد الجليل (٢٠٠٤) : تحديد الإحتياجات التدريبية لأخصائي العمل مع الجماعات للتخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لدى المسنين ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد (١٧) ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- عبد الله . حمدي عبد الله عبد العال (٢٠١٤) : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الأحداث تحت الإختبار القضائي ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد السابع والثلاثون ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- عبد الله . نمر ذكي شلبي (٢٠٢٠) : تقدير إحتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بمديرية التضامن الإجتماعي بالبحيرة كآلية لتحسين أدائهم المهني ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد ٤٩ ، المجلد الأول ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- عبد المحسن . توفيق محمد (٢٠١٧) : مبادئ الإدارة والنظم (أسرار نجاح الإدارة اليابانية) ، القاهرة ، دار النهضة العربية .
- عبد المقصود . حسنيه غنيمي (٢٠٠٥) : المسؤولية الاجتماعية ، القاهرة ، دار الفكر العربى .
- عثمان . سيد أحمد (١٩٨١) : المسؤولية الاجتماعية فى الإسلام - دراسة نفسية تربوية ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية .
- عثمان . سيد أحمد (١٩٩٣) : التحليل الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية .
- عثمان . سيد أحمد (١٩٩٣) : المسؤولية الاجتماعية - دراسة نفسية واجتماعية ، ط٣ ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية .
- عريوة . حسين على (٢٠١٨) : دور المسؤولية الاجتماعية فى تحقيق أداء العاملين بالمؤسسة ، رسالة دكتوراه غير منشورة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة (محمد بو ضياف - المسيله) ، الجزائر .
- غازى . ألهم محمد محمد (٢٠١١) : المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص كمتغير فى التخطيط الإجتماعى لتحقيق التنمية البشرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

غنيمى . أيمن السيد (٢٠١٣) : دور جودة الحياة الوظيفية فى التميز الأداء الجامعى ، دراسة ميدانية على الجامعات المصرية ، بحث منشور فى المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، العدد الرابع ، مصر .

فهيمى . محمد سيد (٢٠١٥) : المسئولية الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعى الحديث .  
قاسم . محمد رفعت : نماذج ونظريات الممارسة المهنية فى تنظيم المجتمع ، القاهرة ، دار المهندس للطباعة .

كفافي ، علاء الدين ، النيال ، مايسه أحمد (١٩٩٤) : الترتيب الميلادى وعلاقته بالمسئولية الاجتماعية ، بحث منشور فى مجلة علم النفس ، العدد الثلاثون ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة .  
ليليه . على (٢٠٠٩) : المسئولية الاجتماعية والمواطنة ، المؤتمر السنوى الحادى عشر ، المجلد الأول ، المركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية ١٦ - ١٩ مايو .

محمد . عصام بدرى أحمد (٢٠٢٠) : المسئولية الاجتماعية للشباب الجامعى لدعم الجهود الحكومية فى مواجهة الأمراض الوبائية المعدية ، بحث منشور فى مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد (٥١) ، المجلد الأول كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

مليكه . لويس كامل (١٩٩٨) : سيكولوجية الجماعات والقيادة ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب .

منصور . حمدى محمد (١٩٩٨) : المسئولية الاجتماعية وعلاقتها بأداء الأخصائى الإجتماعى مع الحالات الفردية ، بحث منشور فى مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الخامس ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

منقريوس . نصيف فهيمى (١٩٨٢) : العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتنمية الإتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

موسى . اللوزى (٢٠٠٥) : التنظيم وإجراءات العمل ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .  
هاينز . ماريون أي وآخرون (٢٠١٥) : إدارة الأداء - الدليل الشامل للإشراف الفعال ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية .

يونس . الفاروق ذكى (١٩٨٣) : الخدمة الاجتماعية والتغير الإجتماعى ، القاهرة ، عالم الكتاب ، الطبعة الثانية.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

C.V.Good (1987): Dictionary of Education , Mc Grow – Hill Book , 5thed

- Carol** , Archie .B(1999): Corporate Social Responsibility : Evolution of Definitional, University of Georgia , United States, Sage publicatio
- Deirdre Alden**(2009) : UK Youth Parliament Election Results, from Website : <http://Deirdrealden.blogspot.com>.
- E.O.Olorunsola** (2012) : Job performance And Gender factors of Administrativ Staffin South west of administrative staff Job performance in south west Nigerian Universities , Journal of International Education Research (JIER) .
- Griffin Mark A.** , Neal Andrew and parker shaton k. (2007) A New Model of Work Role per for mance : positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts , Academy of Management Journal.
- Henderson** , J and Irvine(1999) : the concept of Responsiloility and its place in Moral Education , University Microfilms International.
- Kennemer** , Kordll Nolton(2002) : factors predicating Socialres ponsibility in (College Students (Dissertation Abstracts International.
- Loader**(2001) : Community Informatics , Shaping Computer – mediated Social ,Relations , London , Routiedge.
- Mary Johnson**(1993) : Caring Sharing and Getting Along , Children Activities . in social Responsibility , Etr., Association , California.
- McfarLane**, Donovan A. (2019): Sustainability Ethics , social Responsibility : Citizenship and the Future corporation m journal of Multidisciplinary Research.
- Mitev** , D.(2019) : Corporative Social responsibility as a factor toimprove Work motivation in hospitals in Bulgaria , Trakia Journal of sciences