الخدمات الاجتماعية لدى المختصين وفاعليتها الايجابية في المجتمع المحلي (دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الاجتماعية بمدينة اربيل)

د. شفان اسماعيل حمد Shvan.hamad@su.edu.krd
كلية الآداب / جامعة صلاح الدين

الكلمات المفتاحية: الخدمة الاجتماعية, الفاعلية الايجابية
Key words: social service, positive effectiveness
تاريخ استلام البحث : 2022/2/24
DOI:10.23813/FA/91/15
FA/202209/91C/449

خلاصة البحث

تؤدي المؤسسات الاجتماعية في إقليم كردستان وفي مدينة أربيل حصرياً دوراً فاعلاً في إسداء الكثير من الخدمات الى فئات المجتمع، ويهدف البحث الحالي تقصّي هذا الدور ميدانياً والكشف عن دور الخدمات الاجتماعية من لدن المختصين في هذه المؤسسات (الرعاية الاجتماعية و دار نزلاء النساء ومركز الأوتيزم ودائرة اصلاح وتأهيل المراهقين ودار المسنين) بمدينة أربيل وفاعليتها الايجابية في المجتمع المحلي، بواقع (50) مبحوثاً من النزلاء في هذه الدور أو المؤسسات، بعد أن اجريت معهم مقابلات عن طريق اعداد إستمارة تشمل البيانات المطلوبة في البحث الحالي .

وأظهرت النتائج بأن لهذه المؤسسات الاجتماعية ومن خلال العاملين من المختصين الاجتماعيين دور فاعل وايجابي في تخفيف الكثير من الجهود هذه الخدمات الكثير من الجهود عن كاهل أسرهم وذويهم.

Social services for specialistis and their posativie effectiveness in the local community/ a field study from the point of view workers in social institution in the city of Erbil

Dr. Shvan Ismail Hamad
University of salahaddin

Resarch Summary

Social institution in the Kurdish region of Iraq and exclusively in the city of Erbil play an active role in providing many services to the segments of society, the current research aims to fulfil this role in the field and to reveal the role of social services from the specialists in these institution (social welfare, womans Guest Home, Autism center, Adolesecent Rehabilitation and Rehabilitation Department, Elderly Home) in the city of Erbil and its positive effectiveness in the local community, by (50) respondents from the inmates in these houses or institutions, After I conducted interviews with them by preparing a from that includes the required in the current research.

The results showed that social institution, through the workers of social specialists, were effective and positive in relieving many of the efforts of these services, a lot of efforts on the shoulders of their families and relatives.

مقدمة

يهدف البحث الحالي الى التعرف على مدى الفائدة الاجتماعية والنفسية والصحية التي يُجنيها نزلاء المؤسسات الاجتماعية الست من الخدمات المعيشية العامة والمساعدة التي يُبديها المختصين العاملين في مجال العمل الاجتماعي في تلك المؤسسات، وقد تم تسليط الضوء على المعلومات الديموغرافية لهؤلاء العاملين، ودورهم من وجهة نظر النزلاء في تلك الدور، مما قد يساعد ذلك في دفع عجلة التنمية الاجتماعية الى أمام عبر المجتمع عموماً وذلك من خلال الاهتمام بشرائح اجتماعية تتطلب إهتمامات خاصة من قبل تلك المؤسسات، وتتمثل تلك الشرائح بالمسنين والنساء ومن المصابين بمرض التوحد والمراهقين الجانحين، والاهتمام بهؤلاء بصورة ايجابية يتيح لافراد المجتمع المعنيين بهؤلاء أن يتضرعوا لأمور الحياة بشكل أفضل .

الاطار النظري للبحث

مشكلة البحث The Research problem

تتمثل مشكلة البحث الحالي في وجود اشخاص مُعينيين في كل مجتمع بحاجة الى خدمات خاصة لكي يتواصلوا مع الحياة بصورة ملائمة تليق بهم كأنسان، وربما يكون من ضمن هؤلاء الاشخاص من المسنين والعجزة والنساء من فاقدات الرعاية الأسرية والأطفال المصابين بالتوحد (الاوتزم)وفرط الحركة ومن المراهقين الجانحين. فهؤلاء بحاجة الى رعاية اجتماعية ونفسية وصحية خاصة ربما تعجز الكثير من الأسر توفيرها لمثل هؤلاء، فالمسؤولية هنا تقع على عاتق المؤسسات الاجتماعية المختصة بتوفير الخدمات اللازمة لهؤلاء من سكن ورعاية صحية عامة، وعندما ينتاب مثل هذه الرعاية نوع من القصور ينعكس ذلك سلباً سواء على حياة الأسر التي تحتضن مثل هؤلاء أو على حياة المجتمع ككل، و تتجلى مثل هذه الرعاية عبر كفاءة العاملين من الاختصاصين الاجتماعيين وإخلاصهم في عملهم في ضمن تلك الدور أو المؤسسات الاجتماعية .

ثانياً:- اهمية البحث The importance of Research

تتجلى أهمية البحث الحالية في أهمية العينة من الاشخاص الذين هم بحاجة الى رعاية خاصة وكذلك في أهمية العاملين من المختصين في مجال العمل الاجتماعي في مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مدينة اربيل، حيث احتضان المشمولين بالرعاية في اماكن مهيأة لهذا الغرض للحيلولة دون تفاقم ظاهرة التشرد والتسول من جهة والاهتمام الصحي والانساني بهؤلاء المسنين والنساء والعجزة والاطفال والمراهقين لكي تخفف هذه الرعاية عبئاً اقتصاياً وتربوياً على الأسر المعنية وتنقذ المجتمع من الكثير من المظاهر السلبية العامة، حيث تناول البحث الحالي دور الخدمات الاجتماعية لدى المختصين في المؤسسات الاجتماعية وفاعليتها في المجتمع المحلي عموماً بصورة ميدانية منهجية مما يضفي على البحث أهمية الوقوف على الخصائص الميداينة في هذا المضمار .

ثالثاً:- اهداف البحث Objectives of the Research

يهدف الباحث في البحث الحالية الى التعرف على فاعلية الخدمات الاجتماعية لدى المختصين في مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمدينة أربيل في المجتمع المحلي .

المبحث الثاني: المناهج والمصطلحات العلمية: concepts and scientific Terms

تمهيد :

لكل فرع من زوع المعرفة لغة خاصة تستخدم في وصف وتلخيص الملاحظات و التي توصل اليها العلماء والباحثون في هذه الفرع ، ولكل علم مفاهيمه

و مصطلحاته التى يعبر من خلالها عن نتائجة وقوانينه و فروضه العلمية ابو علام، 2004، ، ص39).

لذا تعتبر المفاهيم تلك اللغة العلمية التى يتناولها المختصون في فرع معين من فروع المعرفة كما يعتبر تحديد المناهيم والمصطلحات العلمية امراً ضرورياً (الحسن والحسني، 1988، 72) . وذلك لتدخل معاني المفاهيم فيما بينها (الحسن ،1986، 41) وبدون نهم المصطلح لايستطيع القارئ فهم الدراسة، كما ان الباحث لايستطيع التعرف على الظاهرة الدرسة او المشكلة الخاضعة للدراسة الامن خلال تحديد مفاهيم بحثه او دراسته (عمر، 1996 ،9)

اولاً:- الدور Role The

يُعَد مفهوم الدور من اكثرالمفاهيم عموماً وابهاما في العلوم الاجتماعية بسبب تداخله مع غيره من المفاهيم فهو يستخدم في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي والانثروبولوجيا ،لذلك فان تحديد معنى الدور يكتسب اهمية في نصوص هذه البحث وتحليل البناء الاجتماعي الذي يتالف من مجموعة من المراكز الاجتماعية التى تتطلب ادواراً محددة و معنية ، وهذه المراكز تحلل مواقع خاصة في السلم البناء الاجتماعي وان الاستمرار لاي نظام اجتماعي يعتمد على الاداء المتميز والنظم للادوار الاجتماعية والتى هي حصلية تفاعل العوامل الاجتماعية والعوامل النفسية في المرافق الاجتماعية المختلفة ، وقد تناول عدد من الباحثين والمختصين هذا المفهوم واستطاعوا من خلاله ان يضيفوا الخطوط العامة لمضمونه واضافة لاسمة العلمية والدقة المطلوبة فيه ، فالعالم معروف (بانه الجانب الديناميكى للمركز الذي يلتزم الفرد بتاديته كي يكون عمله سلمياً في مركزه (ابوجادو ، 1998 ، 19) .

في حين ينظر اخرون الى الدور من وجهة نظر اخرى ومنهم العالم (كوترل) الذي يرى ان الدور ماهو (الا سلسلة استجابات شرطية متوافقة داخليا لاحد اطراف الموقف الاجتماعي ، تمثل نمط النسبة في سلسلة استجابات الاخرين الشرطية المتوافقة داخلياً بنفس الطريقة في هذا الموقف) .

في حين هناك عد من العلماء ينظرون الى الدور من زاوية اخرى فيفتقدون بانه ذلك الخط المتكرر من الافعال كنسبة التى يؤديها شخص معين في موقف تفاعلي(غيث ، 1979 ، 39) .

ووضع قسم اخر من العلماء للدور معنى و بعدا اخر يضاف الى مضمون ما تقدم ذكره فيعرفونه بأنه ذلك السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة الذي يتمثل بالجانب الحيوى الذي يجمع الى جانبه العناصر النزيقية (بدوي ، 1977 ، 395)) .

في ضوء ماتقدم ومن خلال ماتم عرضه لتعاريف متعددة للدور يمكن ان نعرف هذا المفهوم تعريفا اجرائياً مضمونه "انه مجموعة المهام والمسئووليات التى يضطلع بها الاخصائي الاجتماعي في سياق العمل الاجتماعي المكلف به .

ثانياً:- الاخصائي الاجتماعي:

ان الاخصائي الاجتماعي هو المهني الذي يمارس الخدمة الاجتماعية ويجب ان يتحلى بعده صنعات متكاملة حتى يتمكن من اداء عمله بثقة وعلى وجه مرض سليم.

ومن هذه الصفات : مجموعة صفات شخصية و مجموعة صنعات ومجموعة صفات مهنية (حسن شين، 1974، 260) .

ثالثاً: التنمية development

التنمية مصطلح قديم جديد و بعد من اكثر المصطلحات تداولاً ويمكن ان يمتد ليشمل جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية و غيرها من المجالات الاخرى كافة ، مع ذلك فانه كمصطلح صعب التحديد ، والصعوبة تعود الى تنوع الجوانب المتصلة به ، و كذلك لاختلاطه بمصطلحات اخرى مثلا النمو و قد تناول التنمية عدد كبير من المفكرين والاقتصادين والاجتماعي والسياسين ، وكل ضمن خير اطار رؤيته الخاصة ، والعامة فبعض هولاء قال بانها (عملية شاملة تتناول جوانب الحياة المختلفة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية) (احمد ،1982، 123) .

وفي حقيقة الامر، ان كل الجوانب المذكورة اعلاه يمكن ان تدخل فيما يطلق عليه (التنمية الشاملة) وهي مترابطة من الناحية العلمية و يؤثر بعضها في البعض الاخر. فالتنمية الاجتماعية على سبيل المثال تعني (تطور خدمات الصحة والتعليم و ما الى ذلك من خدمات بوصفها ضرورة لتحقيق التنمية الاقصادية واستمرارها بل حتى التغيير في السلوكيات مطلوب لتحقيق اغراض التنمية ولكن التنمية ذاتها هو التى ستحسم لصالحها تطوير سلوك الافراد المجتمع و عليه فان التنميه الحقيقية تعني ادل ماتعني النمو مضافاً اليه التغيير و التطوير في ان واحد (زين ، 1938 ،140) .

وفي ضوء هذا العرض السابق يمكن التوصل الى التعريف التالي وهي ان التنمية عملية تغيير واع يحدث في المجتمع من خلال التواجد والمشاركة بين جهود والحكومة بهدف الاستفادة من كافة الموارد المتاحة في المجتمع و تحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية و يتم ذلك رفعت خطة مرسومة.

رابعا: تنمية المجتمع المحلي Community Development

يمكن القول أن هذا المفهوم حديث الظهور فقد ظهر بعد الحرب العالمية الثانية و ارتبط في بداية ظهوره بتنمية الريف إلا أنه تطور بعد ذلك ليشمل الريف والحضر. واستخدم هذا المفهوم في مؤتمر (اشردج) للتنمية الاجتماعية الذي عقد سنة ١٩٥٤ لمناقشة المشكلات الإدارية في المستعمرات البريطانية وقصد به العمليات التي تتضمن جهود المواطنين والحكومة في المجتمع (chawdhari,1967, 5.8) .

وأشارت بعض التعاريف إلى أن مفهوم تنمية المجتمع يقصد كفاءة في مواجهة متطلبات المعيشة والتغلب على مختلف الاوضاع غير الملائمة (Bidde and Biddle,1965, 68) .

لايرى الآخرون أنها ((العمليات التي تبذل بقصد و وفق سياسة عامة الاحداث تطوير بتنظيم إجتماعي و اقتصادي للناس و بيئاتهم ، سوى أكانوا في المجتمعات المحلية ام إقليمية ام قومية، بالاعتماد على المجهودات الحكومية والأهلية المنسقة على أن تكتسب كل منها قدرة أكبر على مواجهة مشكلات المجتمع وتنمية لهذه العمليات)) (عبدالمنعم،1982 ، 43)

هنآك من يرى أن تنمية المجتمع هي احدى العمليات التي تهدف إلى تدعيم القدرة الذاتية للمجتمع لتحقيق الأهداف المحلية والقومية بالطرق المهنية التي

يستخدمها اخصائيون مدربون تكفل مشاركة القطاع الأهلي بموارده البشرية والمادية وفي تخطيط برامج التنمية و تنفيذها استجابة للاحتياجات المحلية من ناحية و مساهمة في تحقيق ألاهداف القومية المحلية الاخرى (يونس ، 1967، 20) .

ومن التعريفات السابق عرضها يمكن تحديد المفهوم اجرائيا بأنه تهدف إلى تغيير ظروف وأوضاع المجتمعات المحلية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية الى الحضر ، على أن يتم التغيير من خلال الأهالي ومشاركتهم مشاركة فعالة .

المبحث الثالث : الاسس النظرية لتنمية المجتمع المحلي

تعد قضية تنمية المجتمع المحلي من اكثر القضايا غموضاً وخلافاً بين علماء الفكر الاجتماعي وقد يرجع ذلك إلى حداثة دراسة هذه القضية في الفكر البيولوجي والخدمة الاجتماعية من ناحية إلى اختلاف المنطلقات الفكرية الابويولوجية التي تتناول بالدراسة من ناحية أخرى وينعكس هذا الخلاف على تطور الباحثين لمفهوم و مبادئ و مقومات و عمليات تنمية المجتمع المحلي

ويعد الإطار التطوري أساساً جوهريا لوضع برامج تم بالوضوح والفاعلية لما كانت هناك مرافق متعارضة بشأن هذه الاطر فإننا سوف نعرض خصائص التنمية المحلية وأهدافها والمبادئ التي ترتكز عليها جهود التنمية المحلية ومن ثم عرض لاحجم الاستراتيجيات المستخدمة خلال هذه المرحلة والخطوات والتكتيكات المختلفة لتلك الاستراتيجيات باعتبارها الأساليب الفعالة لتطبيقها.

من خلال التعريفات السابق التى تم عرضها يمكن تحديد خصائص التنمية للمجتمعات المحلية بما يلي (Dunham,1970 , 173) .

اولاً:خصائص تنمية المجتمعات المحلية

- تهتم تنمية المجتمع المحلي بكل سكان المجتمع وليس جماعة أو فئة من الناس ومع ذلك ليس بالضرورة أن يشارك كل سكان المجتمع في المشروعات والبرامج المجتمعية.
- تركز تنمية المجتمع على جوانب حياة المجتمع وعلى جميع احتياجات وليس على جانب معين منه أو التركيز على المشكلات بعينها فقط .
- تقوم تنمية المجتمع على فلسفة الجهود الذاتية.
- تتطلب تنمية المجتمع ضرورة توافر المساعدات الفنية والتي تكون في النائب علي شكل (عاملين _ معدات _ معوقات مالية _ استشارات فنية) وذلك من الجهات الحكومية والمنظمات التطوعية سواء داخل الدور أو خارجها .
- تتطلب تنمية المجتمع ضرورة تعارف النظم المختلفة وذلك تتضمن محاولة كامله لجعل الخدمات ذات فائدة وذلك عن طريق معارفة التخصصات المختلفة في المجتمع.
- تهتم تنمية المجتمع بكل من اهداف الانجاز وهي التى تركز على النسب كمقابلة الاحتياجات المعينة او كل مشكلات معينة .

• تنمية المجتمع عملية فعلية لاتهتم بأنجاز المشروعات التى يحتاج اليها المجتمع نحسب ولكنها تهتم بضرورة اكبر بتعلم الناس خطوات الانجاز حتى يمكن الاعتماد على انفسهم في انجازها دون مساعدات من الجهات المسؤولة .
• ان تنمية المجتمع تتم عن طريق تحديد فترة زمنية للعمل وهي لا تتم بطرق عشوائية فهي عملية اكثر منها برنامج .
• يجب ان تقوم برامج تنمية المجتمع على اساسي الاحتياجات التى يشمر بها و يرغب فيها سكان المجتمع وامالهم ولا يجب ان يعرض عليهم برامج من خارج المجتمع .

ثانياً: اهداف تنمية المجتمعات المحلية

يمكن اجمال اهداف تنمية المجتمعات المحلية في :-

• تحقيق اكبر قدر من استثمار و تنمية جهود المواطنين في المجتمع وتأكيد استمرارها وذلك عن طريق خلق حالة يمكن فيها استخدام كل الموارد البشرية في المجتمع والعمل بشتى الطرق على تنمينها بالتعلم والتدريب والممارسة للقيام بالدور الاكثر فاعلية وايجابية .
• تحقيق تحسبي مادي في حياة المجتمع مدى هذا التحقيق التحسبي على استعداد اعضاء المجتمع لتبني المشروعات التى تقام في مجمتعهم وعلى الاكثر امكان تواجد او تكوين خبرات ناجحة في مجالات عمل و ادارة هذه المشروعات التى يقرها اعضاء المجتمع .

وبناء على ما سبق من تحديد هذه الاهداف يمكن ان تسعى الى تحقيق الاهداف الاساسية المعنوية والتى تتمثل في المتغيرات السلوكية والمعرفية والمهارية التى تطرأ على سكان المجتمع المحلي خلال ممارستهم المحلية وهذه الاهداف على الرغم من انها غير ملموسة انها محسوبة مسبقا وبتخطيط مسبق محمد ، 2011، 103)) .

المبحث الرابع: الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال تنمية المجتمع المحلي

اولاً: مفهوم الخدمة الاجتماعية التنموية

تعتبر قضية التنمية التحدي الاساس الذي يواجه البلدات الناحية في سباقها مع الزمن حيث مرت على هذه الامة اجيال عديدة كانت فيها من التخلف في كافة جوانب الحياة. ويرى (مورال و براد فورد) في هذا الشأن ان الخدمة الاجتماعية التنموية يمكن ان تعمل على مساعدة المجتمعات المحلية على تزويدهم بالخدمات الاجتماعية كما تعمل على تحسين و رفع مستوى هذه الخدمات (رضا ، 1981، 124) .

وتحدد الخدمة الاجتماعية التنموية (هي ذلك النوع من الممارسة المهنية الذي يتعامل مباشرة مع تحديات التنمية و يساهم بايجابية و فعالية في رفع مستوى المواطنين اقتصاديا واجتماعياً باطراد في زيادة متوسط تصيب الفرد من الدخل مقدماً بما يحصل عليه الفرد من السلع المهنية التى تتخذ فن اهداف التنمية في المجتمع اهدافاً تسعى هي الاخرى الى المساهمة في تحقيقها.

ثانياً: العلاقة بين الخدمة الاجتماعية و تنمية المجتمع

تعد مهنة الخدمة الاجتماعية اداة وسيلة من وسائل تحقيق تنمية المجتمعات المحلية حيث تهتم بالعلاقات الاجتماعية او تعتمد على الخصائص العلمية ، وهي قد تكون خدمات مباشرة للافراد والجماعات والمجتمعات وتشكل في نفس الوقت كل انشطة التنمية الاجتماعية وتقوم بدور اساسي في مساعدة الافراد والحاجات على التكييف في المجتمع .

ويرى (ارشرونهام) ان الاسس الفلسفية التى ينطلق منها كل من تنمية المجتمع المحلي والخدمة الاجتماعية مشابها الى حد كبير حيث تؤكد على ان كل منها يؤمن بحق تقرير الفرد في الحدود العامة التى يقبلها المجتمع الاكبر و كما يعتقد في اهمية الجهود الذاتية التي يبذلها الناس لتحسين احوال معشتهم فضلاً عن ان اكثر من المعارف التى يمتلكها الاخصائيين الاجتماعين والعديد من مهاراتهم واتجاهاتهم يمكن تطبيقها مباشرة او مع بعض التعديل للعمل في تنمية المجتمع المحلي . (رضا، 1981، 151-152) .

المبحث الخامس :

اولاً: العناصر الاساسية لتنمية الجميع المحلي

اذا اعتبرنا ان تنمية المجتمع المحلى احدى مسئوليات تنظيم المجتمع ، عن طريق دعم الاخصائي الاجتماعي عندما يقوم بعمله في المجتمعات المحلية لتنمية المجتمع من خلال اجراء مقابلات لتلبية الحاجات الاساسية لجماعته من خلال مساعدة الذاتية (حمزة،330،1963) .

• يجب ان تهتم الجهود المبدولة في مجال التنمية باشباع الاحتياجات الاساسية للمجتمع يجب ان يكون المشروع الاول يتمشى مع ترتيب أولويات الاحتياجات للمواطنين في المجتمع .

• ان برامج التنمية تحتاج الى التكامل والترابط بين الجهود في المجالات المختلفة ولذلك يجب وضع برامج تتوفر فيها التوازن وتكون متعددة الاهداف.

• يجب الاهتمام بالتغيرات غير العادية التى تنصب على الاتجاهات والمعايير لدى الناس، وان تتساوي الاهداف المادية التى يحققها المشروع مع الاهداف غير المادية.

• لما كانت برامج تنمية المجتمع تستهدف تحسين و زيادة معدل المشاركة في المجتمع لذلك فان الامر يتطلب الاهتمام بدعم الادارة المحلية وتوفير وسائل الانتقال المناسبة.

• يجب ان تكون من بين الموضوعات التى تحظي بالاهتمام ((القيادة المحلية)) وكيفية تدريبها لكي تستطيع ان تساهم بفاعلية في برامج تنمية المجتمع.

• لابد من ان تعكس برامج تنمية المجتمع الجهود المبذولة والتسهيلات التى يمكن توفرها لتحقيق المشاركة من جانب المراة الشباب وان يتحقق ذلك تدريجياً وعلى المدى اليعيد في المجتمعات التى تسود فيها القيم التقليدية.

• يجب ان يتوفر الوعي المادي لبرامج وانشطة تنمية المجتمع و يكون حكومة دوراً رئيسياً لتوفير الدعم المادي الذي تتطلبه برامج التنمية لزيادة فعاليتها برامج المساعدة الذاتية.

• لكلى تسهم برامج تنمية المجتمع في دعم السياسات القومية يجب توطين السياسات تبعا للعمليات وتوفير التدريب المناسب للعاملين وتقديم التسهيلات للمشروعات بالإضافة الى البحوث التجريبية والتقويمية .
• يحب ان تتجلي صورة التعاون وقضاء لجهود الاهلية والحكومية في سياق تنمية المجتمع بالاضافة الى تهيئة المناهج الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الملائمة لبرامج التنمية.

ثانياً/ اداء المختص الاجتماعي

• مهنة الخدمة الاجتماعية

الخدمة الاجتماعية مهنة انسانية حديثة بالرغم من امتداد جذورها الى ازمان بعيدة حيث كانت الدوافع الاساسية والبيئة وما زالت تلعب دورا كبير في حث الافراد والجماعات على مساعدة الاصدقاء والفقراء و غيرهم من ذوى الحاجة على ان الخدمة الاجتماعية بمفهومها الحديث قد حققت تطوراً كبيراً حيث تقوم على اساس علمي في تقديم المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة من الفئات الاجتماعية المختلفة ، بدلا من اعتبارها دوافع خير واحسان فحسب كما يجب اعداد الاخصائين الاجتماعين اعداداً مهنياً خاصا يؤهلهم لممارسة هذه المهنة (رضا، 1981، 124) .

الخدمة الاجتماعية هي خدمة تعتمد على مهنين متخصصين في تقديم الخدمة هولاء المهنين هم من يطلب عليهم بالعربي اسم الاخصائيين الاجتماعين والمهنة في العلوم الانسانية تحتاج الى وقت كثير كما يتطلب الحذر من اخطاء قد تؤدي الى خسائر مهنته قادمة (رياض و سليمان،1970، 118).

لذلك تصبح مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة عميقة الاثرتحتاج الى دقة في العمل و عرض في الاداء و بالتالى يتطلب اختيار من يعملون فيها غاية خاصة كما تصبح عمليات الاعداد والتدريب لهم غاية في الاهمية .

والاخصائي الاجتماعي وهو المهنى الذي يمارس الخدمة الاجتماعية يجب ان يتحلي بعده صفات متكاملة حتى يتمكن من اداء عمله بثقة وعلى وجه عرض سليم ومن هذه الصفات مجموعة صفات شخصية وبمجموعة صفات عقلية وارتفاع مستوى الذكاء العام بالاضافة الى بعض القدرات القياسية الخاصة كالقدرة على التخيل والابداع ليتمكن من التغلب على العوائق التى تصادفه في عمله ، كما يجب ان يكون لديه الماماً واسعاً بالمعرفة العلمية الخاصة بمهنة الخدمة الاجتماعية متفهما له. وهذه المهنة تعتمد على طابع فنى تعتمد في ادائة على شخصية الاخصائي الاجتماعي نفسه والتى تختلف من اخصائي اجتماعي الى اخر .

• مجالات عمل الاخصائي الاجتماعي

مادامت الخدمة الاجتماعية مهنة بمارسها الاخصائي الاجتماعي بقصد مساعدة الافراد والجماعات والمجتمعات على التنمية الاجتماعية السليمة و زيادة انتاجها اصبت بذلك ضرورة من ضروريات مجالات النشاط الانساني قلم تعد تقتصر ممارسة خدماتها على مجرد المؤسسات الاجتماعية بل انتقلت الى المؤسسات والهيئات الاقتصادية والتعليمية والقومية والطبية والصحية و غيرها.

ويلاحظ ان عمل الاخصائي يتعدد في عدة مجالات كما هو موضح في التالى (رياض و سليمان،1970، 128-129-130) .
اولاً/ ان الاخصائي يعمل مع الافراد و الجماعات والمجتمعات و يتعدد هذا العمل في محيط الخدمات الاجتماعية بمعنى ان هناك خدمات فردية و خدمات جماعية واخرى مجتمعة في النواحى الصحية والاقتصادية و التعليمية والطبية يقوم بها متخصصون فيها .
ثانياً:/ ان الاخصائي يعمل في مؤسسات و هيئات متنوعة يقوم في بعضها بتقديم الخدمة بصورة مباشرة و بعضها الاخر بصورة غير مباشرة ففي المؤسسات والهيئات التى يكون العمل فيها بصورة مباشرة يصبح هو المسئول الوحيد كما تقدمه من الخدمة اما في المؤسسات و الهئيات التى يعمل فيها بالصورة غير مباشرة فهي تقوم بتقديم الخدمة لمساعدة هذه المؤسسات والهئيات مع مادتها الاصلين في تنشئة اعضائها والارتفاع بمستوى انتاجها.
ثالثا/ يعمل الاخصائي مع الاثرياء من الناس كما يعمل مع غيرهم مع المنصرفين ، بالخدمات الاجتماعية تعمل على قدرات الناس واشباع احتياجاتهم الاجتماعية كما انها تعمل على التعرف على مشاكلهم و تشخيصها ثم علاجها.
اربعاً:/ يعمل الاخصائي الاجتماعي مع كافة البيئات سواء منها البيئات الصناعية او الزراعية ، كما يعمل مع البيئات المحلية والقومية.
خامساً:/ يعمل الاخصائي الاجتماعي مع النظم والتشكيلات الاجتماعية القومية فنظام الحكم المحلي لايزيد عن كونه جماعات تعمل في سبيل خدمة البيئة ان كانت مدنية.
سادساً :/ يمتد عمل الاخصائي الى الهئيات والمؤسسات القائمة في البيئة ذلك لتحقيق اغراض اساسية للمؤسسة التى يعمل فيها ومن اهمها كذلك الاستعانة بالهيئات والمؤسسات القائمة في هذه البيئة الخدمة أعضاء مؤسسته واخيراً تهئية الخدمة لاعضاء مؤسسته في خدمة البيئة.
سابعاً: يعمل الاخصائي الاجتماعي على توجيه العاملين فالاخصائي المتخصص مثلا في العمل مع الجماعات حينما يمارس مهامه مع الجماعات في اي من الميادين المدرسية او الصناعية او الريفيه او الصحية انما يتدخل في التفاعل الاجتماعي بين افراد الجماعات بقصد توجيه ديناميكيتها ونمو اعضائها.
ثامنة: يعمل الاخصائي الاجتماعي في كافة الاعمال دون تقصيد بلغة او عقيدة ، لذلك يتسع مجال عمل الاخصائي الى العمل مع الشباب والمسن فيه كذلك مع البنين والبنات كما يعمل الاخصائي مع ابناء المجتمع جميعاً باعتبارهم مواطنين محتاجون الى مساعدة دون ان يضع في اعتباره لغة العميل او عقيدية .
تاسعاً:/ يعمل الاخصائي الاجتماعي في المجال الدولي بقصد الدراسة الشاملة للاحتياجات والخدمات الاجماعية او يعمل مع البيئات المحتاجة الى خدمات تجارية والمشروعات الاجتماعية المنظمة .

المبحث الخامس : منهجية البحث

يقصد بمنهجية البحث القواعد والطرق العلمية المتبعة في دراسة الظواهر الطبيعية والاجتماعية، والدراسة الحالية هي من الدراسات الوصفية التحليلية. وهي عبارة عن سلسلة من الاجراءات الاساسية التي تتم وفق اساليب علمية متفق عليها تمر بمراحل عديدة. ويبدأ المنهج عادة يعد تحديد متطلبات البحث مروراً بوضع وصياغة الفرضيات واختبارها وتحليلها ومن ثم عرض النتائج و ووضع التوصيات والمقترحات (غيث،1986،ص169). .

1- مجتمع البحث

يتحدد مجتمع الدراسة الحالية بالمؤسسات الخدمية (الرعاية الاجتماعية ودار نزلاء النساء ومركز ئوتيزم ودائرة الاصلاح وتأهيل المراهقين و دار المسنين) في مدينة اربيل. .

2- عينة البحث

لكي يحصل الباحث على عينة ممثلة للمجتمع الذي يدرسه لابد من أن يتقيد بتحديد مجتمع البحث جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها . من هناك قام الباحث اختيار (50) فرداً بطريقة عشوائية قصدية ، واستطعنا جراء ذلك التوصل الى الاجابة على فقرات البحث التى أوصلتنا من خلال اهداف واضحة عملية علمية واكاديمية لمجموعة عينة الدراسة .

3- مجالات البحث :

في ضوء طبيعة البحوث الاجتماعية وانسجاماً مع أهداف للموضحة حدد له ثلاث مجالات وهي :

أ- المجال البشري: لما كان موضوع البحث العلاقات الاجتماعية في الأحياء الحديثة، دراسة ميدانية في الأحياء الحديثة في مدينة اربيل- فان المجال البشري لهذا البحث يتضمن الساكنين في الأحياء الحديثة.

ب- المجال المكاني: تم تحديد الأحياء الحديثة مجالاً مكانياً للبحث.

ج- المجال الزمني: استعراض البحث من شهر حزيران الى كانون الأول للسنة 2020.

-4اداة البحث :

لغرض تحقيق اهداف البحث قام الباحث بإعداد استبيان بالاعتماد على (نظرية مورال) حيث تكون الاستبيان من بعض الفقرات للخدمة الاجتماعية .

-5خطوات اعداد الاستبيان

أ- اجراء دراسة استطلاعية ثم تطبيقها على (20)عائلة لجمع معلومات حول ابعاد الاستبيان ومن ثم تحويلها لفقرات.

ب- الاخذ بنظرية مورال)) في اعداد فقرات الاستبيان.

ج- اعداد ((21فقرة، ثم استخراج الصدق والثبات للاستبيان قبل تطبيقه على العينة.

6- الصدق الظاهري:

قام الباحث بتوزيع الاستبيان على عدد من الخبراء والمختصين ملحق 1)) لغرض التأكد من صلاحية الاستبيان وقد اتفق الخبراء على جميع الفقرات بعد إجراء بعض التعديلات اللغوية على فقرات الاستبيان فقرة) 16،10،12)بنسبة اتفاق 80 .%

7 - الثبات :

لغرض استخراج الثبات استخدم الباحث طريقة اعادة الاختبار حيث طبق الاستبيان على (20) عائلة وبعد اسبوعين قام بالتطبيق مرة ثانية على نفس العينة وباستخدام معادلة الارتباط لبيرسون تم استخراج الثبات وقد بلغ 81،0% وهي نسبة دالة احصائياً.

8- تصحيح فقرات الاستبيان :

تكون الاستبيان من ثلاثة بدائل (نعم احياناً، لا) اعطيت الدرجات للبدائل بحسب نوع الفقرة، الفقرات الايجابية (1،2،3) على التوالي والفقرات السلبية (3،2، (1 على التوالي .

9- تطبيق الاستبيان :

قام الباحث بتطبيق الاستبيان بصورته النهائية بعد استخراج الصدق والثبات له، حيث استخدم طريقة المقابلة مع العينة بغية الحصول على المعلومات للبحث الحالي وقد تم التطبيق بتأريخ (2021،6،2021) (15،6،) (25ملحق..(2

10- الوسائل الاحصائية المستخدمة في الدراسة

لأجل تحليل البيانات الواردة في البحث، استعان الباحث ببرنامج الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية الذي يرمز له باختصار (spss)، حيث تم تحويل المعلومات التي حصل عليها الباحث من تطبيق الاستبيان على افراد العينة الى رموز و ارقام، وتم تحليلها باستخدام الوسائل الاحصائية الآتية :

1 - التكرارات (frequency)

2 - النسبة المئوية (p percentages)

- الوسط الحسابي Arithmetic mean الحسن، 1982،ص72) (

المبحث السادس: عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها

تمهيد

بعد الانتهاء من المقياس وتوزيع الاستمارات وجمع المعلومات، وإدخال تلك البيانات والمعلومات الواردة من البحث الى الحاسوب، حيث استخدم الباحث اسلوب معالجة الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية التي يرمز لها بـ (SPSS) كوسيلة احصائية ، اشارت نتائج البيانات الاولية وبأستخدام التكرارات والنسب المئوية تبعاً للخصائص الديموغرافية والاساسية لافراد العينة وبالشكل الاتي :

أولاً: عرض نتائج البيانات الاولية للدراسة وتحليلها .

جدول (1) يوضح الفئات العمرية للمبحوثين

الفئات العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
22-30	24	48
31-38	11	22
39-46	6	12
47-54	6	12
56-62	3	6
المجموع	50	100

ان العمر من المتغيرات الاساسية التي لها اهميتها في الدراسة ويمكن النظر اليه من وجهتين، الاولى ترى ان الانسان كلما زاد عمره زادت خبرته وتجاربه عن مجتمعه وعن المجتمعات الاخرى، اما الثانية ترى ان الانسان كلما زادت عمره ضعفت قدرته البيولوجية في ممارسة بعض الاعمال، وهنا تبرز اهمية تحديد العمر في هذه الدراسة، ولغرض التعرف على التركيب العمري لعينة الدراسة تم تقسيم الفئات العمرية الى خمس فئات تبدأ من عمر 22 وتنتهي بعمر 62 حيث تبين ان نسبة 48%من عينة الدراسة انحصرت اعمارهم بين 22-30، ونسبة 22% من العينة انحصرت اعمارهم بين 31-38، ونسبة 12%تركزت اعمارهم بين 39-46 ونسبة 12%ايضاً تركزت اعمارهم بين 47-54، ونسبة 6% تركزت اعمارهم بين الفئة 56-62.

اما الوسط الحسابي لاعمار العينة البحث 2.060 وبانحراف معياري 1.28 ونستنتج من هذا ان غالبية المبحوثين تقع اعمارهم بفئة عمرية تمكنهم من القيام بالدور الوظيفي .

جدول (2) يوضح نوع الجنس للمبحوثين

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
الذكر	24	48
الانثى	26	52
المجموع	50	100

ان البيانات في الجدول اعلاه تبين ان نسبة الذكور في العينة (48%) في حين بلغت نسبة الاناث (52%) .

جدول (3) يوضح التحصيل الدراسي للمبحوثين

التحصيل الدراسي	التكرارات	النسبة المئوية
بكالوريوس	44	88
ماجستير	6	12
المجموع	50	100

ان المبحوثين الباحثين الاجتماعين والنفسين العاملين في دوائر مديرية العامة للاصلاح يشترط حصولهم على هذه الوظيفة ان يكونوا حاملين لشهادة البكالوريوس فما فوق في احد التخصصات للعلوم الاجتماعية والانسانية، ولهذا الجانب اهمية كبيرة لان المبحوثين يتعاملون مع فئات (النزلاء، المعاقين، الايتام، العاجزين ... الخ)) وهذه الفئات تحتاج الى معاملة خاصة وصبر وادراك للعديد من المبادئ الانسانية وجوانب اخرى يتم تعلما من خلال الدراسة في مجال الخدمة الاجتماعية وقد تبين من الجدول اعلاه ان نسبة 88% يحملون شهادة البكالوريوس ونسبة 12%من حملة شهادة الماجستير، وهذا يدل على المستوى العالي للمبحوثين .

جدول (4) يوضح الحالة الاجتماعية (الزواجية) للمبحوثين

الحالة الاجتماعية (الزوجية)	التكرارت	النسبة المئوية
اعزب	16	32
متزوج	28	56
ارمل	4	8
مطلق	2	4
المجموع	50	100

تعد الحالة الزواجية مؤشر اخر لمعرفة عينة الدراسة، فالحالة الاجتماعية لها ارتباط بالبناء الاجتماعي، والزواج وبناء الاسرة يعتبر من العوامل التي تدل على قوة المجتمعات، كما ان الحالة الاجتماعية قد يؤثر في الخدمات التي يقدمها المبحوثين من خلال الدور الوظيفي الذي يمارسونه، حيث ان التشابه في الحالة الزواجية بين المبحوثين والمستفيدين يؤدي الى التقارب بينهم وايجاد الثقة فيما بينهم للاعتراف و البرح بالمشاكل التي يعاني منها المستفيدون، وتكون علاقاتهم اقوى من علاقاتهم بالاعزب .

تبين ان 32%منهم اعزب، في حين ان نسبة 56%منهم كان متزوجاً، ونسبة 8% ارمل ونسبة 4% مطلقين، من هذا يتضح لنا ان نسبة كبيرة من المبحوثين هم متزوجين .

ثانياً: عرض البيانات الخاصة بالمستفيدين

جدول (5) يوضح المهنة المبحوثين

المهنة	التكرارات	النسبة المئوية
يعمل	34	68
لا يعمل	11	22
العمل المتقطع	5	10
المجموع	50	100

تعد المهنة من اهم العوامل التي تميز المبحوثين علماً بان المهنة التي يزاولها الهولاء انما يعتمد على التحصيل العلمي والثقافة والتربية والتعليم، فالتحصيل العلمي عند الفرد هو الذي يحدد طبيعة المهنة او العمل الذي يمارسه، وان المهنة هي التي تحدد الدخل تشير نتائج الدراسة الميدانية الى ان نسبة 68% يشغلون مهنياً ويكسبون من خلالها دخلاً لحياتهم، وان نسبة 22%لا يشغلون في اي مهنة، ونسبة 15 % انما يمتهنون عملاً متقطعاً في حياتهم وانهم بحاجة الى المساعدة، هذا من جهة ومن جهة اخرى فان نظرتهم الى المؤسسة نظرية ايجابية كونها ذات مستوى رفيع وراق وتقدم المساعدات التنموية باسلوب متطور ومتقدم.

جدول (6) يوضح سبب الدخول الى المؤسسات الخدمية

اجابة المبحوثين	تكرارات	النسبة المئوية
اليتيم	15	30
الاعاقة	26	52
التسرب من المدرسة	9	18
المجموع	50	100

اشار الجدول اعلاه ان 52% وهي النسبة الاكبر من المستفيدين كانوا يعانون من اعراض الاعاقة والتي ادت بالنتيجة لاختيار تلك المؤسسات للعيش فيها لكونها المكان الانسب والافضل لاعطاء الخدمات والعلاج الطبي اليها والتي تتكفل بها الدولة ولا تكون عبئاً ثقيلاً على كاهل المستفيد، ونسبة (35%) كانوا من الايتام والذين لا مكان ولا مأوى لهم. ونسبة (18%) كانوا من الاشخاص الذين تسربوا من المدرسة ولم يكون بامكانهم والاستمرار والتفوق فيها وكان علاقاتهم مع المدرسة والهيكل التنظيمي والتدريسي او مع اقرانهم في حالة غير طبيعية .

جدول (7) كيفية التعرف على المؤسسة (المؤسسات الرعاية الاجتماعية)

كيفية التعرف	التكرارات	النسبة المئوية
الاعلان	7	14
الاقارب	26	52
الوظيفة	17	34
المجموع	50	100

من خلال الجدول اعلاه نرى ان (52%) وهي النسبة الاكبر قد جاءت الى تلك المؤسسات من خلال التعرف عليه عن طريق الاقارب والاصدقاء، تليها معرفتهم بالمؤسسة عن طريق الموظفين الذين تعرفوا عليهم بنسبة (34%) ، وكذلك بواسطة الدعايات الاعلانية التي تروجها المؤسسة لنفسها وهذا ما افسح في المجال لعدد من الناس المستفيدين التردد اليها، وذلك بنسبة (14%) .

جدول (8) يوضح مساعدة الباحثين في حل المشاكل الاجتماعية

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	54
الى حدما	15	30
لا	8	16
المجموع	50	100

يتضح لنا من الجدول (8) ان معظم الافراد في مجتمع البحث افادوا انهم قد تلقوا العون والمساعدة من قبل الباحث وغالبية المبحوثين في مجتمع البحث اثناء تعرضهم للمشاكل الحياتية وكانوا ذات بصمة فاعلة ومؤشرة في وقفتهم مع المستفيدين للتغلب والتجاوز عبر مشكلاتهم، في حين اجاب (30%) من عينة البحث بأنهم تلقوا الى حدما تلك المساعدات، ولكن نسبة (16%) اجابوا بـ (لا) او لهم يقبلوا باهمية ودور الباحث الاخصائي الاجتماعي في تلك العملية ، لا شك ان شخصية الباحث او الاخصائي وعمره وخبرته وذكائه تؤثر بلا شك في ايجاد علاقة قوية وموثوقة مع المستفيدين .

جدول (9) يوضح اجابة المبحوثين حول وجود الخدمات التربوية والتنموية

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	23	46
الى حدما	23	46
لا	4	8
المجموع	50	100

يبين لنا الجدول (9) ان الخدمات التربوية والتنموية التي تقدمها تلك المؤسسات للمستفيدين قد نالت رضاهم ويبدو ان خدمات المؤسسة متنوعة بحيث تعتمد اسلوب التنمية والتوجه الصحيح من خلال تنمية القدرات للفئات المحتاجة من المجتمع والتي تشكل نسبة كبيرة بجمع رآيهم (نعم والى حدما) فعندما نأتي الى اجابتهم بـ (نعم) فنرى ان نسبتهم كانت (46%) ونفس النسبة (46%) لمن اجابات (الى حدما)، لكن نسبة (8%) اجاب بـ (لا) .

جدول (10) اراء المبحوثين حول وجود مشاكل في المؤسسة

المشاكل	التكرارات	النسبة المئوية
الصحية	15	30
الخدمية	22	44
الادراية	13	26
المجموع	50	100

تقدم المؤسسات الاصلاحية والتآهيلية باعطاء وتقدم مجموعة من الخدمات للافراد لاكتسابهم من المهارات وكفاءات تؤهلهم للعمل والانتاج، وهذا ما ينطبق مع مفهوم التنمية المستدامة في العصر الحديث، واصبحت تلك المؤسسات تبحث عن مفهوم التمكين والمشاركة مع الآخرين.

يتضح لنا من خلال الجدول (10) ان معظم المستفيدين يعانون من وجود مشاكل خدمية في تلك المؤسسات وكانت نسبتهم (44%) وتأتي معاناتهم من وجود مشاكل صحية بنسبة (30%) ، واخيراً تأتي المشاكل الادراية بنسبة (26%) .

جدول (11) يوضح نوعية العلاقة للمستفيدين بالكوادر الادارية

اجابة المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
جيد	24	48
متوسط	22	44
غير مقبولة	4	8
المجموع	50	100

يتضح لنا الجدول (11) المذكور ان اجابات المبحوثين جاءت بالنسبة (48%) تعبر عن وجود علاقة جيدة بين المستفيدين المبحوثين)) مع الكوادر الادارية، واجاب نسبة (44%) بوجود علاقة متوسطة ، لكن بنسبة (8%) اجابوا بعدم وجود علاقة ايجابية بين الطرفين، واذا جمعنا بين النسبتين الاولى والثانية فنرى نوعاً من التفاهم والانسجام وهذا ان دل على شئ فانه يدل على امكانية نجاح عمل هذا النوع من المؤسسات في ايصال الرسالة التي تحاول تعميمها والعمل بموجبها في خدمة الافراد داخل المجتمع .

جدول (12) يوضح نوعية العلاقة بين المبحوثين و عوائلهم

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	23	46
مقبولة	22	44
غير مقبولة	5	10
المجموع	50	100

من الجدول اعلاه تبين ان نسبة (46%) من المبحوثين لديهم علاقات اجتماعية مع عوائلهم ونسبة (44%) من المبحوثين اكدوا ان لهم علاقات مقبولة مع عوائلهم، ولكن اكد (15%) من المبحوثين ان علاقاتهم غير مقبولة وتعاني من الفتور والجفاء .

لا شك ان التأثير العلاقات الايجابية اهمية كبيرة في الشعور بالارتياح للمبحوثين وهذا الشعور ينبغي له التواصل والتكاتف والذي تخلق مبدا التوازن في حياة البشر .

جدول (13) يوضح رغبة المبحوثين حول رآيهم في العودة للعيش مع الاهل

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	35	70
الى حدما	12	24
لا	3	6
المجموع	50	100

يتضح من الجدول (13) ان معظم المبحوثين (المستفيدين) الذين يعيشون من الخدمات المقدمة اليهم يرغبون في العودة الى العيش مع اهلهم بالرغم من الحالات السيئة التي كانوا يعيشونها مع اهلهم وذلك بنسبة (70%) وهي نسبة مرتفعة تشير الى ان المستفيدين مهما كانت ظروف معيشتهم يفضلون العيش مع اهلهم، تليها نسبة (24%) يرغبون الى حدما في العودة الى العيش مع اهلهم. لكن نسبة (6%) لا يرغبون في العودة الى العيش مع الاهل ربما لاسباب عديدة قد تكون اجتماعية او اقتصادية او نفسية.. الخ، وربما ان نوعية الخدمات والمعاملة التي يتلقونها داخل المؤسسة هي الافضل ، وكذلك تأمين الجو المناسب والرفاهية المقدمة لهم .

جدول (14) يوضح اجابات المبحوثين ازاء اداء المؤسسة

اجابة المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	22	44
متوسطة	22	44
ضعيفة رديئة	5	10
المجموع	50	100

يظهر الجدول (14) ان نسبة كبيرة من المستفيدين اي (44%) يرون ان اداء المؤسسة جيدة وبنفس النسبة اي (44%) افاد المستفيدين انها بالمستوى المتوسط . في حين ان نسبة (15%) ان اداء المؤسسات ضعيفة) رديئة(، وهذا يفسر انهم غير راضين عنها، ولم يحققوا طلباتهم وبما لان اي مؤسسة اجتماعية او خدمية لا تستطيع تلبية حاجات الناس المتزايدة يوماً بعد يوم، وقد يكون السبب في امور خارجة عن ارادة المؤسسة مثلاً ضيق المساحة، وتهالك البناية، وعدم وجود ميزانية خاصة تدعم وتساند تلك المؤسسات .

جدول (15) يوضح اراء المستفيدين حول رضاهم عن المؤسسات الخدمية

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
البناء	25	50
النظافة	18	36
الطعام	7	14
المجموع	50	100

يتضح لنا من الجدول (15) ان معظم المستفيدين راضون من خدمات تلك المؤسسات. لذلك وجدنا ان نصف المستفيدين راضون عن البناء بنسبة (50%) وهذا يعني قبولهم بشكل والطريقة الهندسية التي بنيت عليها تلك المؤسسات. كذلك افاد نسبة لا بأس بها من المستفيدين افادوا انهم راضون عن النظافة والترتيب داخل المؤسسة وبنسبة (36%) ، بينما وجدنا ان هناك نسبة (14%) افادوا بانهم راضين عن الطعام الذي يقدم لهم، وهذا يعود ربما الى اذواق الافراد ومزاجهم الشخصي والنفسي حيث ان لكل إنسان ذوقة في هذا المجال المختلف عن الآخر، وقد يكون ذلك راجعاً الى طبيعة البرنامج اليومي للاطعام او النظام المتبع فيها .

جدول (16) يوضح اراء المبحوثين حول كيفية الخدمات

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
كافية	20	40
غير كافية	14	28
الى حدما	16	32
المجموع	50	100

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه ان نسبة (40%) من المستفيدن اجابوا بالايجاب حول كفاية الخدمات المقدمة اليهم. واجاب (32%) بأن نوعية تلك الخدمات المقدمة اليهم كافية الى حدما، بينما لم تكن تلك الخدمات مقبولة او مرغوبة لهم نسبة (28%) للمستفيدين وبجمع النسبتين الاولى والثانية نرى ان الغالبية العظمى من المستفيدين ارائهم ايجابية وهذا ما يبرهن صحة وكفاءة ودقة عمل تلك المؤسسات، ان دل هذا على شئ فانما يدل على اهمية العمل التنموي الذي تقوم به المؤسسات الدولة .

جدول (17) يوضح اراء المستفيدين حول نوعية الخدمات التي يقدمها المجتمع

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
التربوية	18	36
التنموية	11	22
مساعدة اجتماعية	21	42
المجموع	50	100

يبين لنا الجدول (17) ان الخدمات التي يقدمها تلك المؤسسات موزعة على عدة انواع من الخدمات منها التربوية والتنموية والمساعدات الاجتماعية ويبدو ان خدمات تلك المؤسسات متنوعة بحيث تعتمد اسلوب التنمية المتكاملة من خلال تنيمة القدرات لتلك المحتاجين. فجاءت اجابات المستفيدين في نظرتهم الى مؤسسة ان معظم الخدمات التي يقدمها هي تربوية تدريبية علماً بمهن متعددة بنسبة (36%) ، تلتها نسبة (22%) افادوا ان الخدمات تنموية، في حين ان نسبة (42%) افادوا انهم يتلقون خدمات من نوع المساعدة الاجتماعية. من خلال ملاحظة تلك الجدول نلاحظ ان خدمات تلك المؤسسات قد افادت المبحوثين وخلقت عندهم مهارات وتنمية قدرات يستفادون منها في امور حياتهم .

جدول (18) يوضح تفهم المجتمع لدور المبحوثين الاجتماعي في مؤسسات الدولة

تفهم المجتمع لدور المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	44
الى حدما	22	44
لا	6	12
المجموع	50	100

هناك اختلاف كبير بين الدول المتقدمة والدول النامية في تفهمهم لدور الباحث والاخصائي الاجتماعي، حيث ان في الدول النامية لا تعطي اهمية لدور الباحث الاجتماعي، اما في الدول المتقدمة فيتضح تلك الاهمية من خلال انشاء معاهد والكليات الخاصة بالبحث الاجتماعية تقوم بإعداد وتدريب الباحثين في مجالات متقدمة مثل المجال الطبي والمجال المدرسي ومجالات اخرى)) وثم اعطائهم ادوار اساسية بالمجتمع. في حين ان مجتمعاتنا لا تفهم من هو الباحث الاخصائي الاجتماعي .

من خلال الجدول اعلاه تبين لنا ان نسبة (44%) من المبحوثين اجابوا بان المجتمع يتفهم دور الباحث والاخصائي الاجتماعي، ونسبة (44%) من المبحوثين اجابوا بان المجتمع احياناً يفهم الدور الذي يقدمه للباحث الاجتماعي، ونسبة (12%) اجابوا ان المجتمع لا يفهم دور الباحث والاخصائي الاجتماعي .

جدول (19) يوضح هل ان المستفيدين يعطون اهمية للمبحوثين

اجابة المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	22	44
احياناً	23	46
لا	5	10
المجموع	50	100

ان المبحوثين في دوائر و مؤسسات الخدمة الاجتماعية يتعاملون مع حالات معينة تشمل (كبار السن- المعاقين- الفقراء) وهذه الحالات تحتاج الى معاملة خاصة لكي يتم دراسة حالتهم وكسب اهتمامهم، وان من الصفات الاساسية التي يجب ان يتحلى بها المبحوثين هذه كسر الحواجز وكسب ثقة المستفيدين وسوف يؤدي هذا الى زيادة التفاعل بينهم وبين الحالات التي يتعاملون معها، اما اذا كان تفاعل الباحث والاخصائي الاجتماعي مع الحالات بعيداً عن الانسانية فهذا يضع حاجزاً بينهم، ومن خلال الجدول اعلاه تبين ان نسبة (44%) من المستفيدين يعطون اهمية للباحث الاجتماعي. ونسبة (46%) احياناً يعطون اهمية للاخصائي الاجتماعي، ونسبة (10%) لا يعطون اهمية للمبحوثين .

جدول (20) يوضح هل هناك علاقة بين المبحوثين ومستفيدين المؤسسة

اجابة المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	54
احياناً	9	18
لا	14	28
المجموع	50	100

تكوين العلاقات الاجتماعية هي صفة اساسية خلقها الله بالبشر ولا يوجد شخص يستطيع العيش بمفرده، واذا نظرنا الى الجدول اعلاه تبين ان نسبة (54%) من المبحوثين لديهم علاقات اجتماعية مع المستفيدين، ونسبة (18%) احياناً يدخلوا بعلاقات مع المستفيدين، ونسبة (28%) ليست لديهم علاقات اجتماعية مع المستفيدين .

وعند سؤالنا عن سبب علاقتهم مع المستفيدين، تبين ان نسبة (10%) منهم سبب علاقتهم من اجل الاطئنان على وضعهم الاقتصادي، وذلك لان نسبة معيشة يعانون من سوء الاوضاع الاقتصادية، ونسبة (14%) من المبحوثين يتواصلون مع المستفيدين من اجل الاطئنان على وضعهم الصحي وتقديم المساعدة في هذا الجانب. في حين ان نسبة (30%) من المبحوثين لديهم علاقات مع المستفيدين بحكم التعاطف الانساني معهم. والجدول ادناه يوضح ذلك .

جدول (21) يوضح سبب علاقة المبحوثين بالمستفيدين

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
الاطمنان على وضعهم الاقتصادي	5	10
الاطمنان على وضعهم الصحي	7	14
الاطمنان على التعاطف الانساني والاجتماعي	15	30
المجموع	27	54

جدول (22) يوضح اجابة المبحوثين حول تفعيل دور الباحث الاخصائي الاجتماعي

الاساليب المتبعة لتفعيل دور الاخصائي	التكرارات	النسبة المئوية
دعم من قبل المؤسس التي يعمل فيها	23	46
فتح دورات لتجديد مهارات الباحثين	27	54
المجموع	50	100

اما سؤالنا للمبحوثين عن الخطة المتبعة لتطوير قدرات المبحوثين فقد اوضع نسبة (46%) من المبحوثين بان ذلك يتم عن طريق دعم وتشجيع المؤسسة التي يعملون فيها ومساندتهم لهم والوقوف معهم في تذليل وتخطي المشاكل التي يواجهونها والتي تعترض في سير عملهم، اما نسبة (54%) من المبحوثين يرون ان الاهتمام بتفعيل ادوارهم يكون من خلال فتح دورات نظرية او ورش تطبيقية مثلاً كالقاء محاضرات اليهم من قبل المختصين .

جدول 23)) يوضح معوقاتالعمل الوظيفي عن الاخصائي الاجتماعي

اجابات المبحوثين	التكرارات	النسبة المئوية
الاعداد والنشاط الفردي للباحث	7	14
قدرة المؤسسة التي يعمل فيها	14	28
عدم وجود نخصيصات مالية كافية	20	40
عدم اتاحة الفرصة لقيام الباحث بدوره الفعال	9	18
المجموع	50	100

من خلال الجدول اعلاه تبين ان نسبة (14%) من المبحوثين يرون ان قلة الاعداد والنشاط الفردي للباحث يعتبر من معوقات عمل الاخصائي والباحث الاجتماعي وذلك عندما لا يهتم للباحث بتطوير كفاءاته وادائه في المؤسسة وتكون في موقع غير مدرك لدوره، ونسبة (28%) يرون ان قدرة المؤسسة الضعيفة والهزيلة في القيام بادوارها على اكمل وجه تقف عاجزاً لنجاح عمل الاخصائي، ونسبة (40%) افادوا ان عدم وجود التخصيصات المالية لها تأثير كبير في نجاح عمل المؤسسات الاجتماعية خصوصاً. كما انه من المدرك ان الاحتياجات دائماص اكبر من الامكانيات، وان الاهداف متجددة ومن تم، فان التمويل قد يشكل مشكلة للمؤسسات، ومن هنا فاننا نجد ان المؤسسات الاجتماعية تضع اهدافاً كثيرة وطموحه في الغالب بالمخصصات المرصودة لها في موازنة الحكومة، واخيراً اكدت نسبة (18%) ان عدم اتاحة الفرصة لقيام الباحث بدوره الفعال من المشاكل الموجودة في

تلك المؤسسة، حيث تعاني معظم المؤسسات في البلدان النامية من مشكلة توفير العنصر البشري الكفوء والقادر على ادارة المؤسسات بكفاءة وفاعلية ولا شك ان ذلك ينعكس سلبياً على اداء المؤسسات .

نتائج الدراسة

بعد ان انتهى الباحث من تحصيل بحثه الميدانية توصل الى مجموعة من النتائج المتعلقة بالبحث وهي :

1 - يتضح من واجبات عينة الدراسة ان نسبة (52%) يعانون من الاعاقة.، ونفس النسبة كان سبب دخولهم الى المؤسسة عن طريق الاقارب والاصدقاء .

2 - يتضح من اجابات عينة الدراسة ان نسبة (54%) يؤمنون بدور الاخصائي الاجتماعي في حل المشاكل التي تواجه المبحوثين، ونسبة (46%) يرون وجود الخدمات التربوية والتنموية في تلك المؤسسات .

3 - يتضح من اجابات عينة الدراسة ان نسبة (44%) يعانون من وجود مشاكل خدمية في تلك المؤسسات، ونسبة (48%) يتمتعون بوجود علاقات جيدة مع الكوادر الادارية .

4- يتضح من اجابات عينة الدراسة ان نسبة (46%) علاقاتهم جيدة مع عوائلهم، ونسبة (65%) لديهم الرغبة في العيش مع الاهل .

5- يتضح من اجابات عينة الدراسة ان نسبة (44%) راضين عن اداء المؤسسة وعملها، ونسبة (50%) انهم راضين عن شكل البناء للمؤسسة .

6- يتضح من اجابات عينة دراسة ان نسبة (40%) يرون ان الخدمات التي تقدم اليهم كافية، ونسبة (42%) ان المساعدات الاجتماعية التي تقدم اليهم في حالة جيدة.

7- يتضح من اجابات عينة الدراسة ان نسبة (46%) ان اهمية الباحث الاجتماعي احياناً ضرورية في تلك المؤسسات، ونسبة (54%) يكونون علاقات ايجابية مع المستفيدين .

8- يتضح من اجابات عينة الدراسة ان نسبة (30%) ان المبحوثين يكونون علاقات اجتماعية مبينة على التعاطف الانساني، ونسبة (54%) يرون ان فتح الدورات لتقوية المهارات للمستفيدين. مهم جداً.

9- يتضح من اجابات عينة الدراسة ان نسبة (40%) يرون ان عدم وجود تخصيصات مالية تعوق دور وعمل الاخصائي الاجتماعي .

التوصيات والمقترحات

استناداً الى ما تم التوصل اليه من نتائج الدراسة تم وضع مجموعة من التوصيات التي تخص الدراسة وهي :

1- ضرورة الاهتمام بدور الاخصائي والباحث الاجتماعي في مؤسسة الخدمة الاجتماعية من خلال الجهات المسؤولة عن هذه الدوائر ووسائل الاعلام واقامة الدورات والمؤتمرات التي يتم من خلالها اعطاء التوعية والتثقيف للمستفيدين .

2 - يوصي الباحث بتوفير الخدمات الضرورية منها الصحية والادارية حيث تفتقر تلك المؤسسات الى التخطيط العلمي والرؤية الواضحة وتدار غالباً بأساليب تقليدية ان لم تكن ارتجالية .

3 - يوصي الباحث باعطاء اهمية اكبر لنوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين خاصة في توفير الطعام اللازم وذات النوعية الجيدة والغنية بالعناصر الغذائية المطلوبة والاهتمام بتوفير الكوادر الخدمية من العمال لتنظيف وترتيب تلك المؤسسات .

4 - ضرورة تنويع الخدمات المقدمة في كافة المجالات وان لا يقتصر ويشعر المستفيد بانها مكان لتقديم مساعدات اجتماعية فقط بل تتعدى ذلك الى خلق امكانيات وقدرات متنوعة وجديدة للافراد .

5 - يرى الباحث ان تُهيأ لكل فرد من العاملين فرصة التعبير عن نفسه في عمله وفرصة اداء هذا العمل بدرجة من الاتقان تجعله يعتز بانتاجه .

6- التاكيد على ان يشعر كل فرد بمعنى اهمية الدور الذي يؤديه في نشاط المؤسسة التي يعمل بها .

7- ضرورة ايجاد علاقات اجتماعية قوية ومتكاتفة بين الاخصائي والمستفيد وانهما مكملان لبعضهما وان مصالحة مشتركة واهدافهما واحدة بمعنى ان يكون اساس التعامل بينهما التعاون وليس الامر والنهي.

8 - اجراء دراسة مماثلة للبحث الحالي ، في المدن والمحافظات الاخرى، من الاقليم، ومقارنة نتائجها، مع نتائج البحث .

قائمة المصادر :

1- ابو علام، رجاء محمود (2004) ، *مناهج البحث في العلوم النفسية والتربية*،ط4، دار الجامعات للنشر، القاهرة. .

2 ابو جادر، صالح محمد علي - (1988) *سيكولوجية التنشئة الاجتماعية*، دار المسيرة، عمان .

3- احمد، محمد عبدالقادر (1982) . *دور الاعلام في التنمية*، دار الرشيد للنشر، بغداد.

4- بدوي، احمد زكي، (1977) *معجم العلوم الاجتماعية*، مكتبة لبنان، بيروت .

5- رياض،اسماعيل، و سليمان، عبدلي (1970) *الخدمة الاجتماعية*، دار النهظة العربية ، مصر .

7- رضا، عبدالحليم (1981) ، طريقة تنظيم المجتمع في خدمة اجتماعية تنموية متكاملة، دراسة في *مجلة العلوم الاجتماعية*، العدد الاول .

6- زين، الياس (1938) *تنمية القدرة الذاتية للوطن العربي*، قضايا عربية، بيروت، لبنان، العدد (6) السنة العاشرة.

8 - حمزة، مختار (1963) *تنمية المجتمع*، المعهد القومي، للتخطيط، مصر. .

9- الحسن، احسان محمد و عبدالمنعم الحسين، (1988) *طرق البحث الاجتماعي*، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق .

10- الحسن، احسان محمد، (1986) ، *الاسس العلمية لمفهوم البحث الاجتماعي*، دار الطليعة، بيروت، لبنان .
11 - الحسن، احسان محمد ، 1982، *الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي*، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت. .
12- حسانين، سيد ابوبكر ، (1974) *مقدمة في الخدمة الاجتماعية*، منشورات الجامعة الليبية .
14 - عمر، معن خليل (1996) ، *مناهج البحث في علم الاجتماع*، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .
15- غيث، محمد عاطف (1979) ، *قاموس علم الاجتماع*، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الاسكندرية .
16 - غيث، محمد عاطف، 1963، *علم الاجتماع*، دار المعارف ، الاسكندرية .
17- محمد، عبدالفتاح محمد (2002) ، *الاتجاهات التنموية في ممارسة الخدمة الاجتماعية*، اسس نظرية ونمذج تطبيقية، اسكندرية .

18- يونس، الفاروق زكي (1964) *تنمية المجتمع الدول النامية*، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة .
19- Bidde, William W. and Biddle, (1985), The community Development Process; the rediscovery of local initiative, Hoyt , Reinhardt and Winston , new york.
20- chawadhari,T.P.s,(1987) editor, selected reading on community development, national, institute of community development, Hyderabad.

ملحق (1)

اسماء السادة الخبراء والمحكمين

ت	الاسم الثلاثي	اللقب	التخصص	مكان العمل
1	يوسف حمة صالح مصطفى	استاذ	الشخصية والصحة النفسية	كلية الاداب
2	عبدالحميد سعيد برزنجي	استاذ	علم الاجتماع العائلي	كلية الاداب
3	عبدالله خورشيد عبدالله	استاذ مساعد	علم الاجتماع التنظيمي	كلية الآداب
4	مها حسن بكر	استاذ مساعد	الصحة النفسية	كلية الآداب
5	ماهر عبدالواحد عزيز	استاذ مساعد	علم الاجتماع السياسي	كلية الآداب

الملحق (2)

استمارة استبيان

اخي اخصائي... اختي الاخصائية

تحية طيبة..

ادناه استبيان لمعرفة الخدمات الاجتماعية لدى المختصين وفاعليتها الايجابية في المجتمع المحلي- (دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الاجتماعية بمدينة اربيل) . يرجى تفضلكم بالاجابة دون حاجة لذكر الاسم من اجل خدمة المجتمع ومؤسساته علماً ان الاستبيان تستخدم لاغراض البحث .

مع مع الشكر الجزيل ا

الباحث

الملاحظة:

1- لا يحتاج الى ذكر الاسم
2- وضع الاشارة ( ) الى الجواب الذي يؤمن به
- اجب عن كافة اسئلة
- البيانات العامة :

- 1 العمر ( )
2 الجنس : ذكر ( ) اناث ( ))
3- التحصيل الدراسي بكالوريوس ( ) ماجستير ( )
4 الحالة الزواجية اعزب ( ) متزوج ( ) ارمل ( ) مطلق ( )-
5 المهنة: يعمل ( ) لا يعمل ( ) العمل المتقطع ( )-

البيانات الخاصة بموضوع الدراسة:

6 سبب الدخول في المؤسسات الخدمية: يتيم ( ) معاق ( ) تسرب مدرسي ( )-

-7 اسباب اللجوء الى المؤسسة وكيفية التعرف عليها ؟

الاعلان ( ) الاقارب والاصدقاء ( ) الموظفين ( )

- 8 هل تعتقد بأن الاخصائي الاجتماعي يشارك في حل او علاج مشاكل اجتماعية ؟

نعم ( ) الى حدما ( ) لا ( )

- 9 هل تستفيد من الخدمات التربوية والتنموية ؟

نعم ( ) احياناً ( ) لا ( )

-10 ما هي المشاكل التي تواجهها في المؤسسة ؟

المشاكل الصحية ( ) المشاكل الخدمية ( ) المشاكل الادارية ( )

- 11 نوعية علاقتك بالكادر الاداري في هذه المؤسسة؟

جيد ( ) متوسط ( ) غير مقبولة ( )

- 12 نوعية علاقة مع عائلتك من خلال عدد الزيارات ؟

جيدة ( ) مقبولة ( ) غير مقبولة ( )
- 13 هل ترغب يوما ما العودة الى العيش مع الاهل ؟
نعم ( ) احياناً ( ) لا ( )
-14 ماهي رأيك، حول درجة اداء المؤسسة؟
جيدة ( ) متوسطة ( ) اقل درجة ( )
15 هل انت مقتنع بتجيهزات المؤسسة من حيث - :
البناء ( ) النظافة ( ) الطعام ( )
16 كيف ترى الخدمات الصحية التي تقدم يوميا ؟ -
كافية ( ) غير كافية ( ) الى حدما ( )
- 17 ماهي نوعية الخدمات الموجودة في المؤسسة ؟
التربوية ( ) التنموية ( ) مساعدة اجتماعية ( )
- 18 هل ترى ان المجتمع يتفهم الدور الذي يقوم به الاخصائي الاجتماعي (الباحث) الاجتماعي في المؤسسات الاجتماعية؟
نعم ( ) احياناً ( ) لا ( )

- 19 هل ترى ان المستفيدين في تلك المؤسسات يعطون اهمية للاخصائي الاجتماعي؟
نعم ( ) احياناً ( ) لا ( )
-20 هل تربطك علاقات مع بعض مستفيدين المؤسسات ؟
نعم ( ) احياناً ( ) لا ( )
- 21 اذا كان الجواب بـ (نعم) ، فان ذلك من اجل .
أ- الاطمنان على وضعهم الاقتصادي ( )
ب- الاطمئنان على وضعهم الصحي ( )
ج- الاطمئنان التعاطف الانساني والاجتماعي ( )
-22 كيف يمكن تفعيل دور الاخصائي الاجتماعي في تنمية المجتمع المحلي ؟
أ- دعم من قبل المؤسس التي يعمل فيها ( )
ب- فتح دورات لتجديد مهارات الاخصائين ( )
-23 ماهي معوقات عمل الاخصائي الاجتماعي؟
أ- الاعداد والنشاط الفردي (الشخصي الاخصائي)
ب- قدرة المؤسسة التي يعمل فيها ( )
ج- عدم وجود تخصيصات مالية كافية))
د- عدم اتاحة الفرصة لقيام للاخصائي بدوره الفعال ( )