

رأس المال الاجتماعي كآلية لتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية بأجهزة

تنظيم المجتمع

"في ضوء استراتيجية مصر للتنمية المستدامة 2030م"

اعداد

أحمد توبة مصطفى مجاهد



### "المستخلص"

إن اتجاه المنظمات وانخراطها ضمن خطط الدولة جعلت منها وتيرة مساهمة في عمليات التنمية، وشريك مشارك وفق محدداته وإمكانياته التي بها يسهم في تحقيق التغيير والتطوير والتنمية، هذا ما جعل تلك المنظمات أن تتجه نحو الاهتمام بالأصول غير الملموسة والتي تتحدد في رأس ملها الاجتماعي والذي يعد أداة للعمليات الداخلية والخارجية التي تستهدف تحقيق التنمية من جانب واستدامة المنظمة من جانب آخر.

وتستهدف الدراسة تحديد دور رأس المال الاجتماعي كآلية لتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية بأجهزة تنظيم المجتمع، وذلك بتحديد الآليات التي تستند إليها استدامة الخدمات في (جودة الخدمات- تطوير العمليات الداخلية- الكفاءة التنظيمية)، وتتنمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية والتي اعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بالعينة؛ لعينة من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بني سويف بلغ قوامها نحو (60) مفردة من العاملين ، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة دالة إحصائية بين رأس المال الاجتماعي وتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية تبعًا لمتغيرات الدراسة.

### الكلمات المفتاحية

رأس، الاجتماعي، استدامة، الخدمات، الاجتماعية

### "Abstract"

The orientation of the organizations and their involvement within the state's plans has made them a pace of contribution to the development processes, and a participating partner according to its limitations and capabilities with which it contributes to achieving change, development and development, each in its scope. Which is a tool for internal and external operations aimed at achieving development on the one hand and the sustainability of the organization on the other hand?

The study aims to determine the role of social capital as a mechanism to achieve the sustainability of social services in the organization of society, by defining those mechanisms on which the sustainability of services is based (quality of services - development of internal processes - organizational efficiency). sample social survey; For a sample of workers in the Directorate of Health Affairs in Beni Suef Governorate, it reached the strength of about (60) individuals from the workers in the Directorate of Health Affairs in Beni Suef, and the study concluded that there is a statistically significant relationship between social capital and achieving the sustainability of social services according to the variables of the study

#### **key words**

Capital, social, sustainability, services, Social

**مقدمة:**

لقد شهد العالم تغيرات سريعة وكبيرة شكلت ضغوطاً وتحديات كبيرة أمام المنظمات، مما يدفعنا إلى إعادة التفكير في كيفية أداء العمل بتلك المنظمات، والتخلي عن الرؤى التطويرية التي تركز بكل أساسي علي الجوانب والأصول المادية الملموسة، والانتقال إلى التركيز علي الجوانب والأصول غير الملموسة المتمثلة في رأس المال الاجتماعي ورأس المال الفكري، وجاء التركيز علي رأس المال الاجتماعي نظراً لأهمية شبكات العلاقات الاجتماعية التي يمتلكها كل فرد في حياته.

إن ما تسعى إليه المؤسسات اليوم يكمن في تحقيق ميزة تنافسية، وجودة في الخدمات، واستدامة لمخرجاتها، والتي أصبح من المسلم تحقيقها بالاعتماد على الأصول المعرفية من المعارف والأفكار الكامنة بالعقول البشرية بهدف استثمار كافة مواردها المتمثلة في إدارة رأس مالها الفكري باعتباره رأس مالها الحقيقي فالمؤسسات باتت تسعى إلى وضع الاستراتيجيات و الخطط والخطط البديلة والبرامج من أجل تنمية وتطوير رأس مالها الفكري ومكوناته الأساسية كرأس المال البشري، ورأس المال الاجتماعي باعتبار أن تلك المؤشرات أصبحت تمثل ثروة للمنظمات في أدائها واستدامتها واستمراريتها.

## أولاً: مشكلة الدراسة

يعتبر مصطلح رأس المال الاجتماعي من المصطلحات المهمة في العلوم الاجتماعية الذي زاد الاهتمام فيه خلال السنوات الأخيرة، ويرتبط هذا المصطلح مع عمليات التنمية الاجتماعية الشاملة، وقد كانت عمليات التنمية هي من مهام الدولة فقط، ولكن نتيجة للإخفاقات المتكررة التي واجهت الدولة في أحياناً كثيرة، أصبح من الضروري تبني نظريات التنمية التي تركز وتهتم بالأفراد والمجتمع المحلي، كما تركز على علاقة الأفراد بالمجتمع المحلي، ودرجة اندماج الأفراد وتعاونهم (الختلان والأحمر، 2021م).

وعلى الرغم من أن هذا المصطلح حديث نسبياً فإن المفهوم نفسه يعود إلى أفكار راسخة في العلوم الاجتماعية . وهي تتضمن فكرة أن هناك علاقات تسهم في تحسين نوعية الحياة فاهتمام المنظمات بدور رأس المال الاجتماعي يسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية ومن ثم استدامة المنظمة وخدماتها (Karen, 2002, p227). وهذا ما أشارت إليه دراسة (Kevin, 1996) أن رأس المال الاجتماعي يساهم وبشكل فعال في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ولا سيما المؤسسات التي تتعامل مع مستفاديه بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

ويعد رأس المال الاجتماعي من العناصر المهمة لرأس المال في العصر الحديث، ويعتمد على العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد، فهو يعبر عن الروابط والعلاقات التي تقام بين الأفراد وتنظم سلوكهم فيها، وذلك يتم من خلال إطار اجتماعي لتحقيق مجموعة من الأهداف المشتركة، ويعتبر رأس المال الاجتماعي من الأنماط الجديدة التي تستند إليها التنمية وهي أكثر إنسانية واستدامة في ذات الوقت (موفق ، 2018م).

وتتمثل أبرز معالم التنمية المستدامة باعتبارها عملية تشبع رغبات وحاجات الأجيال الحالية دون التأثير على الأجيال اللاحقة في تحقيق حاجاتها وبالطريقة التي تضمن تحقيق الرعاية والرفاهية الاجتماعية، ويعتبر الاستفادة في رأس المال الاجتماعي من أهم المداخل والمتطلبات في تحقيق التنمية المستدامة، فهي تساهم في حل المشكلات والقضايا الاجتماعية عن طريق التعاون وتبادل المعلومات والخبرات (حجازي ، 2021م).

إن عملية التنمية غاية في الأهمية في جميع المجتمعات سواء كانت هذه المجتمعات نامية أم متقدمة، وهذا لأنها تعتبر من أهم الوسائل التي تستطيع المجتمعات من خلالها تحقيق ارتفاع متزايد من التقدم والرقي والرفاهية، فالتنمية مخرج مهم لجميع المجتمعات للحاق بالتقدم الذي يسير بمعدلات سريعة ومتلاحقة (فرج، 2021).

وقد ظهر مفهوم رأس المال الاجتماعي الذي يعتبر أداة يُمكن كافة المؤسسات الحكومية والمجتمع المدني إلى اللحاق بالتغيرات المتسارعة التي تحدث ومواجهة المشكلات والوصول إلى الأهداف المطلوبة، وهذا يخلق داخل المجتمع حالة من التوازن (أمين، 2019م، ص19). وهذا ما أكدت عليه دراسة (Mikovic, et al, 2019) إلى أن رأس المال الاجتماعي يمثل وتيرة المعرفة داخل المؤسسات إذ يعد بمثابة الديمومة التي تحرك الأعمال وتأخذ بها على منهاج متطور يقوم على أساس تحقيق الجودة.

وقد أشارت الأدبيات التي اختصت بالتنمية أن العمل الخدمي هو رأس المال الاجتماعي، وهذا لأنه يعد من أهم الثروات المتاحة لجميع الأفراد في المجتمع وليس حكراً على فرد دون الآخر، فرأس المال الاجتماعي يُعنى ببناء شبكة علاقات واسعة تحكمها مجموعة من المعايير والقيم والتوقعات التي تساهم في تعزيز قدرة الجماعات والأفراد إلى تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات (مقدم، 2020م، ص52). وهذا ما أشارت إليه دراسة (Kusakabe, 2012)، والتي أشارت إلى الأدوار الثلاثة التي تلعبها أنواع رأس المال الاجتماعي، وهي الترابط، والتجسير، والتقوية، تسهم وبشكل كبير في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الخدمية، التي تسعى بالأساس لتقديم الخدمات الاجتماعية بما يتماشى والتطور الحاصل بالمجتمعات.

وتعد الخدمات الاجتماعية مطلباً أساسياً لأي مجتمع متحضر بل أن كل ما زادت كمية ونوعية الخدمات كلما كان ذلك مؤشراً على تقدم هذا المجتمع وتطوره ، وهذا وما أكدت عليه دراسة، هذا ما أكد عليه (الجيوري 2020م) أن المجتمعات والحياة الاجتماعية في استدامة وأن ذلك يتطلب إعادة تركيب النظم الاجتماعية فإن كل معطى من معطيات المجتمع بحاجة إلى إعادة تصميم طبقاً للتطورات الحاصلة في التقنيات العصرية وتسارع مستخدميها مرتكزا على الفئات الموجهة لها تلك العمليات والخدمات الاجتماعية .

وتظل استدامة الخدمات واستمرارية المنظمات الاجتماعية لتقديمها، هو التحدي الأول أمام هذه المنظمات فالاستدامة هي قدرة المنظمة على المداومة والاستمرار في تحسين أدائها وتطوير جودة خدماتها متمشية مع تطلعات الدولة في التطوير والتحديث لأجهزتها، وقد اشارت " دراسة (تيتام 2020م) إلى ضرورة تفعيل دور الخدمات الاجتماعية للشعوب حتى تتحقق العدالة الاجتماعية مما يخلق الثقة في الحكومات، وبالتالي خدمة الوطن وحب العمل، والإبداع أما العكس يخلق الفوارق و يعزز انتشار الفقر، والجريمة لعدم رعاية الأفراد و حاجاتهم الاجتماعية . وتعتبر منظمات الخدمة الاجتماعية منظمات خدمية في المقام الأول، وتتضم في ذلك لمنظمات الخدمات الإنسانية التي تتميز بخاصيتين أساسيتين الأولى تعاملها مع نسق من العملاء تقدم لهم الخدمات، والثانية: تخصصها في نوعية من الخدمات التي تقدمها لمستفاديه

(هاشم 2020م، ص19). وهذا ما أشارت إليه دراسة (عبدالفتاح 2021م) بأن استدامة الخدمات بالمنظمات والمؤسسات تتطلب نوعاً من التطوير الداخلي والخارجي على مستوى المنظمة من جانب وتنمية أداء العاملين واستثمار قدراتهم ومهارات والاهتمام بالابتكار والمعرفة كأحد معايير التنمية المؤسسة التي يجب تمييزها أيضاً لتحقيق الاستدامة في الخدمات المقدمة. وتولي الخدمة الاجتماعية اهتماماً بالتقديم والتطوير التقني إذ تعد من المهن التي تسهم في إحداث تغييرات مرغوبة في الأفراد، والجماعات، والمجتمعات، مما تساعد على تحقيق أفضل تكيف للإنسان مع نفسه ومع بيئته الاجتماعية، وهي في ذلك تسعى إلى إحداث التوازن بين الأفراد وأنفسهم ومجتمعهم كما تعمل على استثمار طاقات وقدرات الوحدات الإنسانية التي تتعامل معها لتحقيق أفضل أداء ممكن لوظائفنا الاجتماعية ومؤسساتها الخدمية (حسانين 1979م، ص4).

هذا وتعد طريقة العمل مع المجتمعات إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهتم بدراسة المجتمعات والمنظمات الاجتماعية علي حد سواء، حيث يعمل المنظم الاجتماعي ضمن هيكل تنظيمي في المنظمات الاجتماعية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من المجتمع، ولذلك فإنه يجب عليه فهم أنظمة العمل بداخلها من أجل تحسين كيفية توفير الموارد وتقديم الخدمات (Karen, 2000, p9).

وجدير بالذكر أن المنظمات والمؤسسات الاجتماعية إنما تقوم على تحسين أدائها وخدماتها بالاعتماد على طبيعة الأداء وطريقة إدارة العمليات من مدخلاتها ومخرجاتها كمحصلة ونتائج للكفاءة والفاعلية بالعمل على استثمار الموجودات الفكرية من رأس المال الفكري القائم على استغلالها للطاقات الفكرية والعقلية لأفرادها والتي تكسبها قاعدة معرفية ينتج منها الابتكار والإبداع والمعرفة؛ وبذلك فإنها ترسخ أن العقل البشري هو المقوم والمدعم في تحقيق أهداف المنظمة واستدامتها وهنا يؤكد على أن تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق استدامتها واستمراريتها في خدماتها تكمن في استثمار رأس مالها الاجتماعي.

وتستمد المنظمات الاجتماعية أهميتها من أهمية ما تقدمه من خدمات للمجتمع، وما تسعى إليه من تطوير أنظمتها وتحقيق استمراريتها في تقديم الخدمات الاجتماعية لأفراد المجتمع، خاصة في ظل تطور نظم المعلومات والتحول إلى عصر الرقمنة والاعتماد عليهم كأدوات إنمائية تدعم المجتمعات والمنظمات بالمعلومات والبيانات التي تعتمد عليها في تقديم الخدمات وتطويرها وتيسرها، كأحد قيم تحقيق مبادئ التنمية المستدامة فالبيانات، والمعلومات، والخبرات، جميعها أدوات تؤدي إلى تحقيق جودة الخدمات وتحقيق استدامتها وحسن إدارتها (Beyond Access 2013, P18).

لذا فإن الدراسة الحالية تسعّر للإجابة تستهدف تحديد العلاقة بين رأس المال الاجتماعي كآلية لتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الخدمية.

ثانياً: أهداف الدراسة

تنطلق الدراسة من هدف عام مؤداه:-

" تحديد دور رأس المال الاجتماعي كآلية تحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الخدمية "

ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:-

1. تحديد دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق جودة الخدمات.
2. تحديد دور رأس المال الاجتماعي في تطوير العمليات الداخلية.
3. تحديد دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز الكفاءة التنظيمية

ثالثاً: تساؤلات الدراسة

تنطلق الدراسة من تساؤل عام مؤداه:-

" تحديد دور رأس المال الاجتماعي كآلية تحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الخدمية "

ويتحقق هذا التساؤل من خلال مجموعة من التساؤلات التالية:-

1. ما دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية؟
2. ما دور رأس المال الاجتماعي في تطوير العمليات الداخلية؟
3. ما دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز الكفاءة التنظيمية؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة

(1) مفهوم رأس المال الاجتماعي:

تعددت طرق تعريف رأس المال الاجتماعي، هذا نتيجة اهتمام الباحثين بهذا المفهوم على اختلاف تخصصاتهم ومجالات عملهم، لذلك نستعرض مجموعة من التعاريف التي تناولت رأس المال الاجتماعي:

عرف (الحسيني 2018م) رأس المال الاجتماعي بأنه: "قدرة الأفراد على العمل سوياً داخل شبكات العلاقات المشتركة بالشكل الذي يسهل الفعل الجماعي لمواجهة المشكلات التي قد تعترض هؤلاء الأفراد في سياق حركتهم داخل المجتمع، ويتطلب ذلك الفعل الجماعي أرصدة من الترابط الاجتماعي والقدرة على الاندماج والثقة في الآخرين والتسامح وقبول الآخر.

وعرفت (حمد 2015م) رأس المال الاجتماعي بأنه: "مجموعة من القيم التي تتولد لدى الأفراد نتيجة لعضويتهم في روابط اجتماعية على نحو يساعدهم في تحقيق أهدافهم المشتركة ومواجهة التحديات في سياق التفاعل البناء.

وعرف (بروقي 2018م) رأس المال الاجتماعي بأنه: "كم الموارد الواقعية أو المحتملة التي يتم الحصول عليها من خلال امتلاك شبكة العلاقات الدائمة المرتكزة على الفهم والوعي المتبادل، وذلك في إطار الانطواء تحت جماعة معينة، فالانتماء لجماعة ما، يمنح كل عضو قدراً من الثقة والأمان الجماعي .

وعرف (Lin, 2002, 25) رأس المال الاجتماعي بأنه: مجموعة من الموارد الكامنة في الشبكات والعلاقات الاجتماعية التي يتم الوصول إليها عن طريق استخدامها من قبل أفراد فاعلين لتسهيل أفعالهم.

وعرف (Berniak & Wilks, 2017, 12) رأس المال الاجتماعي بأنه: "حسن النية والزمالة والتعاطف المتبادل بين مجموعة من الأفراد والأسر الذين يشكلون وحدة اجتماعية".

التعريف الاجرائي لرأس المال الاجتماعي: هي جميع الطاقات والقدرات التي يتمتع فيها أفراد مجتمع منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية ويتم استثمارها ضمن الجمعيات الأهلية المتواجدة في منطقة حائل، لتحقيق أهداف مشتركة، وحل المشكلات والتحديات من خلال التفاعل المجتمعي، والذي يخلق بين المجموعة مجموعة من القيم الإنسانية كالثقة، الزمالة، التعاون، التكامل الاجتماعي، التسامح والانتماء الوطني.

#### رأس المال الاجتماعي.. المكونات الأساسية

1. **الثقة** : تعتبر الثقة عنصراً مهماً في رأس المال الاجتماعي سواء الثقة بين الأشخاص أو الثقة في المؤسسات والخدمات العامة باعتبار أنها تعطي إحساساً بالأمن والطمأنينة في العلاقة بين الأشخاص وبالرضا من الخدمات المقدمة إليه وترتبط بالسلوك القائم علي المعايير المشتركة لأفراد المجموعة.

2. **التعاون** : ويتمثل في الأسرة التي يتعاون أفرادها وتتجمع جهودها لتحقيق أهدافها العامة أو المشتركة، وينبعث التعاون من حقيقة مفادها، قد لا يستطيع أحد تحقيق هدف معين بمفرده (قزاز، 2018، ص 56).

3. **المشاركة الاجتماعية** : وهي مدي مشاركة أعضاء المجتمع في هذه المؤسسات والمنظمات والروابط سواء كانت أحزاباً سياسية أم نقابات عمالية ومهنية أم أندية رياضية أو جمعيات ثقافية أو جمعيات إسكان أم غيرها إضافة إلي أسئلة تتعلق بمواقفهم وسلوكياتهم تجاه زملاء العمل ونتيجة للتطور التكنولوجي الذي ظهر في السنوات الأخيرة فقد تضمنت المشاركة

الاجتماعية مشاركة أعضاء المجتمع في المجموعات الافتراضية علي الإنترنت والأنشطة المشابهة لذلك.

4. **الشبكات الاجتماعية غير الرسمية والتضامن الاجتماعي** : تركز الشبكات الاجتماعية غير الرسمية والتضامن الاجتماعي علي شبكات الدعم الاجتماعي بما في ذلك الاتصال مع الأصدقاء والأسرة سواء داخل المجتمع أو خارجه والجماعات غير الرسمية وأنظمة الدعم والعلاقات العائلية وتكرار الاتصال سواء عن طريق الزيارة أم الهاتف أم الإنترنت وأن دعم الأسرة والأصدقاء والجيران له تأثير علي استقرار الفرد وهو مصدر حماية في مواجهة الضغوط النفسي التي يواجهها.

5. **التوجهات والقيم المشتركة**: تشمل التوجهات والقيم المشتركة والمعايير التي تتعلق بالرؤية والمواقف المشتركة حول السلوك العام في المجتمع والمقبول لدي معظم الأشخاص والمجموعات كما يشمل العمل التطوعي والأعمال الخيرية التي تعكس رغبة في المساعدة وتحقيق العدالة الاجتماعية.

رأس المال الاجتماعي.. القيم والمعايير:

هناك مجموعة من القيم التي يتميز بها رأس المال الاجتماعي نحددها فيما يلي

(بشير، 2016، ص70) :-

- الثقة.
- التسامح.
- العمل التطوعي.
- العمل الجماعي.
- المشاركة المدنية.
- تحمل الآخر.
- الذكاء الاجتماعي.

رأس المال الاجتماعي.. و العمل في المنظمات ذات الطابع الخدمي:

1. رأس المال الاجتماعي محرك رئيسي لترسيخ قيم الالتزام المنتظمة
2. رأس المال الاجتماعي عامل مساعد لتحقيق العمل ذو الأداء العالي رأس المال الاجتماعي أداة قيمة لتعزيز العمل الجماعي
3. رأس المال الاجتماعي وسيلة مهمة لتطوير رأس المال الفكري.
4. الممارسات الإدارية للاستثمار في رأس المال الاجتماعي

## 2) مفهوم استدامة الخدمات : sustainable Service

عرفت استدامة الخدمات الاجتماعية وفقا لمجلس أستراليا للخدمات الاجتماعية

(WACOSS): "الاستدامة الاجتماعية تحدث عندما تقوم العمليات الرسمية وغير الرسمية ؛ الأنظمة ؛ الهياكل ؛ والعلاقات تدعم بشكل فعال قدرة الأجيال الحالية والمستقبلية على إنشاء مجتمعات صحية ومعيشية.

**وهناك من ذهب بتعريف استدامة الخدمات الاجتماعية:** بانها العوامل التي تؤخذ مؤشراً على قدرة تلك البرامج والمشروعات على الاستمرار والاستقلال ضمن قدرات المجتمع المحلي أو الفئة المستهدفة، وهي تقييم المستفيدين وعنصر التدريب والتمويل والتسويق والتقنيات (حسن 1996م).

**وعرفها روبرت " تشاميرز" أن** استدامة الخدمات مفهوم يمتد ليشمل أمن مان المعيشة، وأن تحقيق ذلك للمواطن هو غاية نهائية لأى سياسة ويرتكز ذلك على تحقيق التفاعل بين الأمن الغذائي حاجات اساسية للمواطن وبين البيئة فاذا ما وفرنا حاجاتهم الأساسية ، فإنها ولاشك سوف يسعى جاهدا للحفاظ على البيئة ومواردها بطريقة مستدامة (Jorge, 2001).

**وتعتمد استدامة الخدمات على مجموعة من المعايير الاتية: (البنك الدولي 2020م).**

- الاستمرار في تعزيز التعاون بين الجهات الحكومية للحفاظ على جودة البيانات.
- تحقيق سرعة الإنجاز واختصار الوقت بتسخير أدوات التكنولوجيا في العمل وتطوير ماهيته.
- تعزيز مبدأ الشفافية والمسؤولية التبادلية عبر البيانات المفتوحة.
- التطوير المستمر والدائم للمنظمة وسياساتها الداخلية والخارجية.

فالاستدامة الاجتماعية تعني إقامة مجتمعات شاملة تحتوي الجميع وقادرة على الصمود يسمع فيها صوت المواطن وتستجيب فيها الحكومة ساعد قطاع الممارسات العالمية للاستدامة الاجتماعية والاحتواء الفئات المهمشة والأكثر احتياجا على التغلب على العقبات التي تحول دون مشاركتهم الكاملة في المجتمع وتدعم المواطنين في مساعيهم لرسم مستقبلهم. وتفعل هذا بثلاثة طرق: إقامة مجتمعات أكثر شمولاً واحتواءً، وزيادة تمكين المواطن، ودعم مجتمعات محلية أكثر صموداً وسلاماً (Choucri, 1996).

**مفهوم أجهزة تنظيم المجتمع :**

يعرف قاموس علم الاجتماع المنظمة بأنها: "جماعة على مستوى عال من التنظيم وتتمتع بأهداف واضحة وقواعد ولوائح مقررة رسمياً ونسق للأدوار المحددة وتشتمل التنظيمات الرسمية على المدارس والمستشفيات والمنظمات الطوعية والشركات والهيئات الحكومية إلا أن دراستها لا بد أن تتناول الجوانب الرسمية وغير الرسمية فيها" (غيث ، 1998 ، ص178).

بينما تعرف أجهزة تنظيم المجتمع بأنها "مؤسسات أنشئت بقصد وفي إطار قانوني ملتزم بقيم المجتمع وأهدافه التي تتكون من قيم وأهداف وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية وهذه المؤسسات تعمل مع بعضها ومع مؤسسات أو هيئات أخرى تقوم بتقديم خدمات قد تكون اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة (عبد اللطيف ، 2007 ، ص297).

وهناك من أوضحها بأنها: تلك الأجهزة التي تمارس نشاطاتها مع هيئات ومؤسسات وجمعيات تقوم بتقديم خدمات مباشرة لسكان المجتمع في مجالات الرعاية الاجتماعية، ولا تقوم أجهزة تنظيم المجتمع عادة بتقديم خدمات مباشرة لهؤلاء السكان إلا في حالات استثنائية مثل إجراء التجارب، أو مواجهة الكوارث (حسانين ، 1989 ، ص406).

### خامساً: الإجراءات المنهجية

1. نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة وفقاً لطبيعتها إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف وصوف وتحليل رأس المال الاجتماعي كآلية تحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الخدمية.

2. المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة الآنية على منهج المسح الاجتماعي بالعينة لعينة من العاملين بمديرية الصحة بمحافظة بني سويف.

### 3. مجالات الدراسة:

- المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بني سويف.

- المجال الزمني: فترة إجراء الدراسة من جمع المادة العلمية وتطبيق الجزء العملي والمحدد في الفترة (1 / 10 / 2022 م : 15 / 1 / 2023 م).

- المجال البشري: عينة من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بني سويف.

4. أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية على أداة رئيسة وهي مقياس خاص بقياس رأس المال الاجتماعي كآلية لتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية بأجهزة تنظيم المجتمع. باستخدام مقياس خماسي محدد في (موافق بشدة - موافق - موافق الى حد ما - غير موافق - غير موافق تمام)

5. عينة الدراسة: بلغت عينة من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بني سويف نحو (60) مفردة من العاملين بالمديرية.

الجانب الميداني للدراسة:

أولاً) وصف مجتمع الدراسة:

جدول رقم (1) بين توزيع مجتمع الدراسة حسب النوع (ن=60)

م	النوع	التكرار	النسبة %
1	ذكر	40	66.70
3	أنثى	20	33.30
	الإجمالي	60	%100

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (1) يتضح لنا أن عينة الدراسة من الذكور والإناث جاءت كالتالي، بلغت نسبة الذكور نحو (40) مفردة بنسبة بلغت (66.7%)، وبلغت نسبة الإناث نحو (20) مفردة، بنسبة بلغت (33.70%).

جدول رقم (2) يوضح الفئة العمرية لعينة الدراسة (ن=60)

م	الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
1	أقل من 25	2	3.3
2	من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة	21	35
3	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	23	38.4
4	من 45 سنة فأكثر	14	23.3
5	الإجمالي	60	%100

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (2) والخاص بتحديد الفئة العمرية لعينة الدراسة يتضح لنا أن جاء بالترتيب الأول الفئة العمرية (من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة)، بنسبة مئوية بلغت (38.4%) وجاء في الترتيب الثاني الفئة العمرية (من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة)، بنسبة مئوية بلغت (35%)، وجاء في الترتيب الثالث الفئة العمرية (من 45 سنة فأكثر)، بنسبة مئوية بلغت (23.3%)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير الفئة العمرية (أقل من 25) بنسبة مئوية بلغت (3.3%).

جدول رقم (3) يوضح المسمى الوظيفي للعاملين بالمديرية (ن=60)

م	المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة %
1	وكيل وزارة	1	1.7
2	المدير العام	5	8.3
3	مدير القسم	11	18.3
4	موظف	36	60
5	الأخصائي الاجتماعي	7	11.7
الإجمالي		60	%100

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (3) والخاص بتوضيح المسمى الوظيفي للعاملين بالمديرية حيث يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول موظف بإجمالي (36) مفردة وبنسبة مئوية بلغت (60%)، وجاء في الترتيب الثاني مدير قسم بإجمالي (11) مفردة وبنسبة مئوية بلغت (18.3%)، وجاء في الترتيب الثالث الأخصائي الاجتماعي بإجمالي (7) وبنسبة مئوية بلغت (11.7%)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير وكيل وزارة بإجمالي (1) وبنسبة مئوية بلغت (1.7%).

جدول رقم (4) هل حصلت على دورات تدريبية (ن=60)

م	الحصول على دورات تدريبية	التكرار	النسبة %
1	نعم	53	88.3
2	لا	7	11.7
الإجمالي		60	%100

باستقراء بيانات الجدول السابق والخاص بالحصول على دورات تدريبية بالنسبة للعاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بني سويف يتضح لنا ما يلي أن نسبة العاملين الحاصلين على دورات تدريبية بلغت نحو (53) بنسبة مئوية (88.3%)، بينما الذين لم يحصلوا على دورات تدريبية من العاملين بمديرية الشؤون الصحية ببني سويف بلغت نحو (7) مفردة، بنسبة بلغت (11.7%).

جدول رقم (5) ما الدورات التدريبية التي حصلت عليها (ن = أكثر من استجابة)

م	أنواع الدورات التدريبية	التكرار	النسبة %
1	التمكين الإداري	29	21.9
2	التطوير التكنولوجي والرقمي	47	35.7
3	التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات	8	6
4	إدارة المعرفة المؤسسية	9	6.9
5	اتخاذ القرار الإداري	13	9.8
6	إدارة الجودة الشاملة	5	3.8
7	إدارة المخاطر والأزمات	21	15.9
	الإجمالي	132	%100

باستقراء بيانات الجدول السابق والخاص بالدورات التدريبية التي تم الحصول عليها يتضح لنا أن جاء في الترتيب الأول التطوير التكنولوجي والرقمي بإجمالي (47%) مفردة وبنسبة بلغت (35.7)، وجاء في الترتيب الثاني التمكين الإداري بإجمالي (29) مفردة وبنسبة بلغت (21.9%)، وجاء في الترتيب الثالث إدارة المخاطر والأزمات بإجمالي (21) مفردة وبنسبة بلغت (15.9%)، وجاء في الترتيب الرابع اتخاذ القرار الإداري بإجمالي (13) مفردة وبنسبة بلغت (9.8%)، وجاء في الترتيب السابع والأخير إدارة الجودة الشاملة بإجمالي (5) مفردة وبنسبة مئوية بلغت (3.8%).

دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية؟

اجابة على التساؤل الأول ما دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية؟ (ن = 60)

البيان	الانحدار	المتوسط	مجموع الأوزان	غير موافق تمام		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق بشدة		
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1	0.6	4.4	262	0	0	0	0	5	3	53.3	32	41.7	25	تحقق الجودة والكفاءة
1م	0.6	4.4	266	0	0	1.7	1	5	3	41.7	25	51.7	31	لمستفيدين من خدماتها
1م	0.6	4.4	266	0	0	1.7	1	3.3	2	36.7	22	56.7	34	تسوية تكاليف الخدمات
2	0.7	4.3	260	0	0	1.7	1	5	3	51.7	31	41.7	25	تأثير الخدمات بدقة وثبات
3	0.8	4.2	251	0	0	1.7	1	10	6	56.7	34	31.7	19	الخدمات ولو كانت بسيطة
3م	0.8	4.2	253	0	0	3.3	2	8.3	5	51.7	31	36.7	22	في كل قراراتها المتعلقة
3م	0.8	4.2	254	0	0	8.3	5	8.3	5	35	21	48.3	29	سين الخدمات واستخدامتها
4	0.9	4.1	248	0	0	1.7	1	15	9	54.7	31	31.7	19	ترابط الاجتماعي بين
4م	0.9	4.1	248	0	0	3.3	2	5	3	66.7	40	25	15	كوسيلة للتطوير البيئي
5	1.4	4.0	254	0	0	11.7	9	10	6	28.3	17	50	30	دمج الاقتصادي في تحسين خدماتها.

الانحدار	المتوسط	مجموع الأوزان	غير موافق تمام		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق بشدة	
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
		2562	0		23		45		284		249	
			4.2									
			0.4									
			%85.4									

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (6) والخاص الاجابة على التساؤل الأول والخاص ما دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق جودة الخدمات الاجتماعية؟ والخاص باستجابات العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بني سويف، حث يتضح لنا أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط الحسابي (4.2)، وانحراف معياري (0.4)، وقوة نسبية للبعد (85.4%)، وبذلك يمكن التأكيد على إن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد بدرجة قوية.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد من حيث المتوسط والانحراف المعياري على النحو التالي:-

1. جاء في الترتيب الأول العبارة "توفر المؤسسة بيئة عمل مناسبة تحقق الجودة والكفاءة" وكذا عبارة "تهتم المؤسسة بآراء واقتراحات المستفيدين من خدماتها" وعبارة "تسعى المؤسسة على خض مستوى تكاليف الخدمات المقدمة للمستفيدين بمتوسط (4.4)، وانحراف معياري (0.6).

2. جاء في الترتيب الثاني العبارة "تمتلك المؤسسة القدرة على انجاز الخدمات بدقة وثبات" بمتوسط (4.3)، وانحراف معياري (0.7).

3. جاء في الترتيب الثالث العبارة "تراعي المؤسسة الجانب الأخلاقي في كل قراراتها المتعلقة بتقديم الخدمات" وكذا العبارة "يؤمن العاملون بالمؤسسة أن تحسين الخدمات واستدامتها يأتي من واقع مسؤولياتهم" وعبارة "تهتم المؤسسة بكل ما يقدم من الخدمات ولو كانت بسيطة" بمتوسط (4.2)، وانحراف معياري (0.8).

4. جاء في الترتيب الرابع العبارة "تعد المؤسسة قسم التماسك والترابط الاجتماعي بين العاملين" وكذا عبارة "تتبنى المؤسسة الحوار المجتمعي كوسيلة للتطوير البيئي لمجتمعها المحلي". بمتوسط (4.1)، وانحراف معياري (0.9).

5. جاء في الترتيب الخامس العبارة "تساهم المؤسسة في تحقيق الاندماج الاقتصادي للمؤسسات كنوع من المسؤولية في تحسين خدماتها" بمتوسط (4.0)، وانحراف معياري (1.4).

ويتبين لنا من خلال. المؤشرات السابقة والخاصة بالبعد الأول أن مديرية الشؤون الصحية ببني سويف تعمل على تحقيق جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خدماتها والذي أوضحتها استجابات العاملين خاصة أونها تهتم بآراء واقتراحات العاملين نحو تطوير الخدمات وتخفيف الأعباء والتكاليف عن كاهل المستفيدين من خدماتها، مما يؤكد على اهتمامها بتحقيق جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أسس المال الاجتماعي في تطوير العمليات الداخلية؟

سح الاجابة على التساؤل الخاص ما دور رأس المال الاجتماعي في تطوير العمليات الداخلية؟ (ن=60)

رقم السؤال	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الأوزان	غير موافق تمام		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق بشدة		البيان
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1	0.6	4.2	249	0	0	1.7	1	5	3	70	42	23.3	14	دورة مستمرة
2	0.8	4.2	253	0	0	3.3	2	10	6	48.3	29	38.3	23	عمل بالداخل والخارج
4	1.0	4.1	246	0	0	3.3	2	13.3	8	45	27	36.7	22	الهيكلية والوظيفية لها
3	0.9	4.1	247	1.7	1	1.7	1	16.7	10	43.3	26	36.7	22	التكنولوجية في أعمالها
5	1.1	3.9	239	5	3	8.3	5	15	9	36.7	22	35	21	مصر 2030م للتطوير
4م	1.0	3.7	220	1.7	1	15	9	15	9	51.7	31	16.7	10	ية بين العاملين والادارة
2م	0.8	3.6	215	0	0	6.7	4	40	24	41.7	25	11.7	7	ب الابداعية لتحسين
6	1.2	3.4	206	5	3	33.3	14	18.3	11	30	18	23.3	14	الابداعية لتحسين
6م	1.2	3.0	177	16.7	10	20	12	23.3	14	31.7	19	8.3	5	ؤثر على جودة الخدمات

الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الأوزان	غير موافق تمام		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق بشدة	
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
		2052	18		50		94		239		138	
			3.8									
			0.5									
			%76									

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (7) والخاص بالإجابة على التساؤل الثاني ما دور رأس المال الاجتماعي في تطوير العمليات الداخلية؟ والخاص باستجابات العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بني سويف، حث يتضح لنا أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط الحسابي (3.8)، وانحراف معياري (0.5)، وقوة نسبية للبعد (76.%)، وبذلك يمكن التأكيد على إن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد بدرجة قوية.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد من حيث المتوسط والانحراف المعياري على النحو التالي:-

1. جاء في الترتيب الأول العبارة " تسعى المؤسسة إلى تطوير ادائها بصورة مستمرة " بمتوسط (4.2)، وانحراف معياري (0.6).
2. جاء في الترتيب الثاني العبارة " تستهدف المؤسسة تطوير آليات العمل بالداخل والخارج" وكذا عبارة "تبادر المؤسسة بتبني الأفكار والأساليب الابداعية لتحسين وتطوير واستدامة خدماتها." بمتوسط (4.1)، وانحراف معياري (0.8).
3. جاء في الترتيب الثالث العبارة " تقوم المؤسسة باستحداث التقنيات التكنولوجية في أعمالها " بمتوسط (4.1)، وانحراف معياري (0.9).
4. جاء في الترتيب الرابع العبارة " تعمل المؤسسة على تجديد الكيانات الهيكلية والوظيفية لها" وكذا عبارة "تتوافر لدى المؤسسة مقومات الفاعلية بين العاملين والادارة" بمتوسط (4.1)، وانحراف معياري (1.0).
5. جاء في الترتيب الخامس العبارة " تتماشى المؤسسة وأهدافها مع خطة مصر 2030م للتطوير والتجديد " بمتوسط (3.9)، وانحراف معياري (1.1).
6. جاء في الترتيب السادس العبارة " لدى المؤسسة نظام لتطوير القدرات الابداعية لتحسين وتطوير واستدامة خدماتها" وكذا عبارة "تؤمن المؤسسة ان تحسين عملياتها يؤثر على جودة الخدمات واستدامتها." بمتوسط (3.4)، وانحراف معياري (1.2).

ويتبين لنا من خلال الاستجابات السابقة للبعد الخاص بتطوير العمليات الداخلية يتبين لنا أن العمليات الداخلية بمديرية الشؤون الصحية تعتمد على اساس تنموي خدمي في آن واحد ويتعلق بهذا بطريقة تنفيذ الأعمال والتي تستهدف تطوير آليات العمل بالداخل والخارج والتي تؤمن أن ان تحسين عملياتها يؤثر على جودة الخدمات واستدامتها بالاعتماد على رأس المال الاجتماعي في تكوين شبكات الفعالية بين الإدارة والعالمين مما يسهم بتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمستفيدين عن طريق الاعتماد على آليات رأس مالها الاجتماعي.

أساس المال الاجتماعي في تعزيز الكفاءة التنظيمية؟

نتائج الإجابة على التساؤل الخاص ما دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز الكفاءة التنظيمية؟ (ن=60)

رقم السؤال	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الأوزان	غير موافق تمامًا		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق بشدة		البيان
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1	0.8	4.5	269	1.7	2	1.7	1	3.3	2	35	21	58.3	35	اجابي للرضا الوظيفي عند
1 م	0.8	4.3	253	0	0	3.3	2	10	6	45	27	41.7	25	رفية للمنظمات الخدمية ة والخدمات المقدمة.
2	0.9	4.1	243	1.7	1	3.3	2	13.3	8	51.7	31	30	18	ين العاملين لإجراء التطوير
3	1.0	4.0	241	1.7	1	6.7	4	16.7	10	40	24	35	21	القيادة والدعم المؤسسي
1 م	0.8	3.9	232	0	0	6.7	4	16.7	10	53.3	32	23.3	14	وظيفية والمهنية للعاملين
2 م	0.9	3.8	229	1.7	1	8.3	5	16.7	10	53.3	32	20	12	طة مصر للتنمية
3 م	1.0	3.7	223	3.3	2	11.7	7	16.7	10	46.7	28	21.7	13	ستقبلي لخدماتها.
3	1.0	3.7	208	1.7	1	10	6	15	9	55	33	16.7	10	القيادة والدعم المؤسسي

م	الانحراف المعياري	المتوسط	مجموع الأوزان	غير موافق تمام		غير موافق		موافق إلى حد ما		موافق		موافق بشدة	
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
م													
			1898	8	31	65	228	148					
					4.0								
					0.6								
					%79								

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (8) والخاص بالإجابة على التساؤل الثالث ما دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز الكفاءة التنظيمية؟ والخاص باستجابات العاملين بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة بني سويف، حث يتضح لنا أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط الحسابي (4.0)، وانحراف معياري (0.6)، وقوة نسبية للبعد (0.79%)، وبذلك يمكن التأكيد على إن هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على البعد بدرجة قوية وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد من حيث المتوسط والانحراف المعياري على النحو التالي:-

1. جاء في الترتيب الأول العبارة "تسعى المؤسسة إلى زيادة الشعور الإيجابي للرضا الوظيفي عند العاملين" وعبارة "تسعى المؤسسة لتفعيل القاعدة المعرفية للمنظمات الخدمية لرفع من أداء وكفاءة العاملين والمنظمة والخدمات المقدمة"، وكذا عبارة "تتبنى المؤسسة سياسات الاستدامة الوظيفية والمهنية للعاملين بنفس الترتيب" بمتوسط (4.3)، وانحراف معياري (0.8).

2. جاء في الترتيب الأول العبارة "تستهدف المؤسسة رفع مستوى تمكين العاملين لإجراء التطوير والتحسين الدائم للخدمات" وكذا عبارة "تتماشي خطة تطوير المؤسسة مع خطة مصر للتنمية المستدامة 2030م" بنفس الترتيب بمتوسط (4.1)، وانحراف معياري (0.9).

3. جاء في الترتيب الأول العبارة "تنمى المؤسسة لدى العاملين عمليات القيادة والدعم المؤسسي للخدمات" وكذا عبارة "لدى المؤسسة خطط تحدد الواقع المستقبلي لخدماتها" وعبارة "تنمى المؤسسة لدى العاملين عمليات القيادة والدعم المؤسسي للخدمات بنفس الترتيب" بمتوسط (3.7)، وانحراف معياري (1.0).

من خلال استقراء بيانات استجابات المبحوثين يتبين لنا أن مديرية الشؤون الصحية تعمل على نقل مهارات العاملين بالقطاعات المختلفة في العمل وذلك من خلال العمل على تحقيق الرضا الوظيفي عند العاملين والذي تستهدف تقديم كافة أنواع الدعن المعنوي والمالي وذلك لتمكينهم من أداء وظائفهم داخل المؤسسة بما يكفل تحقيق التكامل بين الأدوار والذي يؤدي بدوره يسهم في تقديم خدمة مميزة من حيث سهولة الحصول عليها والدقة في طريقة تقديمها مع العمل على التكنولوجيا الرقمية في تلقي الخدمات والمعلومات للعاملين والمستفيدين من هذه الخدمات.

ونستنتج مما سبق أن مديرية الشؤون الصحية تعمل على تعميق مفاهيم التنمية المستدامة التي تتوافق واستراتيجية مصر 2030م لتحقيق التنمية المستدامة بالمفهوم العام والشامل.

جدول رقم (9) يوضح معامل ارتباط بيرسون بين ابعاد المقياس ككل ومتغير العمر

م	البعاد	العمر
1	البعاد الأول: جودة الخدمات الاجتماعية	معامل الارتباط 0.149
2	البعاد الثاني: تطوير العمليات الداخلية	معامل الارتباط 0.077
3	البعاد الثالث: الكفاءة التنظيمية	معامل الارتباط 0.016

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (9) والخاص بتحديد معامل الارتباط لبيرسون بين ابعاد المقياس ومتغير النوع يتضح لنا ما يلي:-

1. توجد علاقة ارتباطية ضعيفة بين متغير العمر وتوفر جودة الخدمات الاجتماعية والتي جاءت قيمه ر (0.149) والتي تدل كلما ارتفع مستوى راس المال بالمؤسسة كلما زادت وتحققت جودة الخدمات الاجتماعية.
2. توجد علاقة ارتباطية ضعيفة بين متغير العمر وتطوير العمليات الداخلية والتي جاءت قيمة ر (0.077) والتي تدل كلما ارتفع مستوى راس المال بالمؤسسة كلما زادت وتحققت استدامة الخدمات الاجتماعية.
3. توجد علاقة ارتباطية ضعيفة بين متغير العمر والكفاءة التنظيمية والتي جاءت قيمة ر (0.016) والتي تدل كلما ارتفع مستوى الكفاءة التنظيمية بالمؤسسة زادت كلما زادت وتحققت استدامة الخدمات الاجتماعية.

جدول رقم (10) يوضح ترتيب المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات حول راس المال الاجتماعي واستدامة الخدمات الاجتماعية

م	البعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	البعاد الأول: جودة الخدمات الاجتماعية	4.2	0.4	1
2	البعاد الثاني: تطوير العمليات الداخلية	3.8	0.5	2
3	البعاد الثالث: الكفاءة التنظيمية	4.0	0.6	3

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (10) يتضح لنا أن ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المبحوثين حول راس المال الاجتماعي كألية لتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية جاءت كالتالي:-

1. جاء في الترتيب الأول البعد الخاص بجودة الخدمات الاجتماعية بمتوسط حسابي (4.2) وانحراف معياري (0.4).
2. جاء في الترتيب الثاني البعد الخاص بتطوير العمليات الداخلية بمتوسط حسابي (3.8)، وانحراف معياري (0.5).
3. جاء في الترتيب الثالث البعد الخاص بالكفاءة التنظيمية بمتوسط حسابي (4.0)، وانحراف معياري (0.6).

## المراجع

- أمين، بسمة. (2019): قيم رأس المال الاجتماعي وعلاقتها بتحسين الاتجاه نحو العمل التطوعي تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الفيوم، 14(14)، ص ص 323-375.
- بروقي، وسيلة . وميهوبي، إسماعيل. (2018). العمل التطوعي الإلكتروني آلية لتدعيم قيم الرأسمال الاجتماعي. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 7(28)، ص ص 115-128.
- بشير، أمل محمد عبد الرحمن (2016). دور العمل التطوعي في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي "دراسة حالة متطوعي جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين.
- حجازي، هاني، وسلمان، جبر الله. (2021): رأس المال الاجتماعي للصيادين وانعكاسه على التنمية المستدامة: دراسة سوسيو أنثروبوجية بمحافظة السويس، مجلة كلية الآداب-جامعة الفيوم-، 13(2)، ص ص 1100-1273.
- حسن، زينب يوسف موسى (1996م): الاستدامة في مشاريع التنمية المحلية في الاردن، رسالة ماجستير غير منشورة ، الاردن، ص 12.
- حمد، إسعاف. (2015): رأس المال الاجتماعي مقارنة تنموية. مجلة جامعة دمشق، 31(3)، ص ص 139-162.
- حسانين، سيد أبوبكر (1979م): طريقة الخدمة الاجتماعية في تنظيم المجتمع، مكتبة الأنجلو المصرية ب ن، ص ص 4-5.
- الحسيني، عياد . عبد الرحمن، طارق (2018): دور رأس المال الاجتماعي في تعزيز الانتماء المجتمعي للمزارعين بإحدى قرى محافظة الشرقية. مجلة العلوم الزراعية المستدامة، 44(1). ص ص 19-33.
- الخثلان، انتصار. والأحمري، عبد الله. (2021). رأس المال الاجتماعي لدى المرأة السعودية: الأليات ومعوقات التكوين: دراسة ميدانية مطبقة على عينة من النساء في مدينة الرياض. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (9)، ص ص 41-68.
- عبد الفتاح. رمضان اسماعيل (2021م): التسويق الاجتماعي وتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية بالمنظمات غير الحكومية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد(2)، المجلد(24)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ص ص 359-409.

- عبد اللطيف ، رشاد أحمد (2007). تنظيم المجتمع وقضايا التعولم ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط1 ، الإسكندرية.
- غيث ، محمد عاطف (1998). قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- علي ، ماهر أبو المعاطي (2010). الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات الاجتماعية؛ أسس نظرية ونماذج تطبيقية ، سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية ، الكتاب الرابع ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية
- قزاز ، ناهد حامد محمود (2018). دور الإدارة العليا في تنمية رأس المال الاجتماعي لدى موظفي وزارة العدل الفلسطينية، رسالة ماجستير، منشورة، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس، فلسطين.
- مقدم، زينب. (2020). العمل التطوعي ودوره في تعزيز قيم رأس المال الاجتماعي لدى فئة المتطوعين: دراسة ميدانية لبعض الجمعيات بولاية أدرار، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.
- موفق، سهام، وضيف، أحمد. (2018). رأس المال الاجتماعي ودوره في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، 11(34)، ص ص 39-54.
- هاشم، أحمد مرعي (2020م): رأس المال الفكري وتحقيق جودة الأداء التنظيمي لأجهزة تنظيم المجتمع التخطيطية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد(2) المجلد(17).
- Berniak-Woźny, J., & Wilks, D. C. (2017). The Role of CSR in Corporate Social Capital Creation. Business and Non-Profit Organization Facing Increased Competition and Growing Customers' Demands.
- Blandine Laperche & Zeting Liu (2013): SMEs and knowledge-capital formation in innovation networks: a review of literature, Journal of Innovation and Entrepreneurship vol(2), pp 167-187.
- Kusakabe, E. (2012): Social capital networks for achieving sustainable development. Local Environment, 17(10), 1043-1062.
- Deborah E. de Lange & Timo Busch (2012): Sustaining Sustainability in Organizations, Springer Science Business journal, pp 110:151–156.
- Kirst-Ashman Karen(2000): Human Behavior, Communities, Organizations, and Groups in the Macro Social Environment: An Empowerment Approach, 2nd edition, Belmont, CA :Cengage Learning, Inc, p 9.

- Karen Healy and Anne Hampshire (2002): **Social capital: a useful concept for social work?** Australian Social Work, Volume 55 Issue 3, September, P. 227.
- Quigley Kevin F.F.(1996): **Human Bonds and Social Capital** Spring 1996 ORBIS, Vol. 40, No. 2 .p333-342
- Lin, N. (2002): **Social capital: A theory of social structure and action** (Vol. 19). Cambridge university press.
- Mikovic, R., Petrovic, D., Mihic, M., Obradovic, V., & Todorovic, M. (2019): **Examining the relationship between social capital and knowledge usage in the nonprofit industry.** Knowledge Management Research & Practice, 17(3), 328-339.