

## بحث بعنوان

مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية  
بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي

## إعداد

د/ رضا حسن ابراهيم كرم الله

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالمنصورة



## ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف علي مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ، وهي دراسة وصفية استخدمت منهج المسح الاجتماعي الشامل علي عينة قدرها (٧٢) مفردة من العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية بإستخدام مقياس القدرات المؤسسية كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة الي أن هناك دور واضح لإسهامات رأس المال الاجتماعي في بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية.

الكلمات المفتاحية : القدرات المؤسسية – مكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية – رأس المال الاجتماعي

## Abstract

**Indicators of institutional capacity building for family guidance and counseling offices in Sharkia Governorate in light of social capital contributions.**

The study aimed to try to identify indicators of institutional capacity building for family guidance and counseling offices in Sharkia Governorate in light of the contributions of social capital. It is a descriptive study that used a comprehensive social survey approach on a sample of (72) individuals working in family guidance and counseling offices in Sharkia Governorate, using the Institutional Capacity Scale as a data collection tool. The results of the study concluded that there is a clear role for the contributions of social capital in building the institutional capacities of family guidance and counseling offices in Sharkia Governorate.

**Key words : institutional capacity building - family guidance and counseling offices - social capital contributions**

## أولاً: مشكلة الدراسة:

يعد بناء القدرات المؤسسية أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تستخدم في إدارة التغيير علي المستوي المؤسسي حيث يمكن من خلاله الإستجابة للتحديات التي تواجه المؤسسة ، ومدخل بناء القدرات المؤسسية يتضمن مجموعة من العمليات تستهدف احداث تغيير في مكونات المؤسسة سواء في الأهداف أو القيم أو اللوائح أو التكنولوجيا وأساليب العمل والسلوكيات الادارية والفنية بصورة تمكن من احداث تطوير في الأداء المهني سواء الفردي أو الجماعي . ( سالم ، ٢٠١٧ ، ٦٢ )

وقد ظهرت بدايات مفهوم بناء القدرات في أدبيات التنمية مرتبطا بمفهوم البناء المؤسسي بعد الحرب العالمية الثانية لإعادة بناء المؤسسات في الدول النامية كأساس العملية التنموية في تلك الدول، والتي كانت تعتمد بالأساس على فكرة النموذج الغربي، ولقد استخدم نموذج بناء المؤسسات في التحليل المقارن للمؤسسات على اعتبار الدور المهم للمؤسسات في التنمية الإدارية والسياسية، وخاصة مع إمكانية التحكم فيها بشكل أفضل، وكذلك على اعتبار أن وسائل قياس فعالية الأداء أو تقييمه متوافرة لدى المؤسسات . (فيزيل هيدي، بدون تاريخ، ص٣٦)

ثم تطور استخدام المفهوم بعد ذلك في الستينيات وبداية السبعينات من القرن العشرين للتحول من إنشاء المؤسسات وتأسيسها إلى مفهوم تعزيز وتطوير المؤسسات، من خلال التركيز على الأنظمة التي تعمل فيها تلك المنظمات كتطوير النظم المالية، وتنمية وتدريب الكوادر الإدارية وغيرها. أما في السبعينيات من القرن العشرين كان التركيز على إدارة التنمية وكيفية بناء قدرات الحكومة للوصول للجماعات المستهدفة. (مغازي ، ٢٠٢٢ ، ٤٧١)

ولقد كان التركيز في الفترة من نهاية سبعينيات القرن العشرين لمنتصف ثمانينيات القرن العشرين على العنصر البشري وكيفية رفع مهاراته على اعتبار محورية العنصر البشري في تحقيق التنمية، وبنهاية الثمانينيات من القرن العشرين تبلور مفهوم بناء القدرات ليعكس جوانب مؤسسية وتنظيمية وبشرية.

ومع نهاية ثمانينيات القرن العشرين وبداية التسعينيات ظهر مفهوم بناء وتنمية القدرات كأحد المفاهيم المحورية اللازمة العملية التنموية، وبمراجعة الأدبيات المرتبطة بمفهوم بناء القدرات نجد أنها لم تقدم الحدود الفاصلة بين مفهومي التغيير المؤسسي من جانب وتنمية القدرات من جانب آخر، حيث ينظر المفهوم بناء القدرات على أنه بشكل المظلة التي يندرج أسفلها جميع المفاهيم المتعلقة بالتنمية، ويترتب على هذا نتائج وانعكاسات إيجابية وأخرى سلبية، تتمثل الانعكاسات

الإيجابية في النظر المفهوم تنمية القدرات على اعتبار أنه محوري بالنسبة لجميع مداخل التنمية، بينما تتمثل الانعكاسات السلبية للاستخدام الواسع للمفهوم في تعدد معاني المفهوم وعدم القدرة على القياس الدقيق له ( Charles Lusthaus, et al, 1999.12 )

ويقصد ببناء وتعزيز القدرات المؤسسية العملية التي تتضمن تنمية الأطر القانونية والمؤسسية وتنمية قدرات المؤسسات والأفراد فيما يتعلق بالجوانب التنظيمية والمؤسسية. وتتضمن عملية تنمية الأطر القانونية والمؤسسية اللازمة لتطبيق اللامركزية إدخال التغييرات القانونية والتنظيمية لتمكين المنظمات والمؤسسات، والوكالات على كل المستويات وفي كل القطاعات لتعزيز وتنمية قدراتهم. أما تنمية وبناء قدرات المؤسسات، فتتضمن بلورة الهياكل والعمليات والإجراءات الإدارية فيما يتعلق بالوحدات والمؤسسات وأخيرا تنمية وبناء قدرات الأفراد، والتي تتضمن تمكين الأفراد بالمعارف والمعلومات الخاصة بمهامهم الأساسية في ظل الهياكل والترتيبات الجديدة . ( Lisanne Brown, et al., 2001.4 )

وتسعى عملية بناء القدرات المؤسسية إلى تحقيق: (دليل المنظمات غير الحكومية، ٢٠١٦):

١- بناء منظمة أكثر قوة واستدامة: يشتمل ذلك على إنشاء تنظيمات رسمية أو منهجية وصياغة وتطبيق خطط واستراتيجيات طويلة المدى.

٢- تطوير أنظمة وقدرات الإدارة التنفيذية والبرامجية: يشتمل ذلك على إنشاء نظام تدقيق لغوي وتطوير عملية التخطيط للمشاريع وإدارتها أو تعيين خبير في المراقبة والتقييم.

٣- تعزيز الخبرات الفنية من خلال تعيين أو تدريب موظفين أو متطوعين للتخطيط للبرامج وتصميمها وتطبيق الممارسات الفضلى وغيرها من المجالات الفنية المماثلة.

وقد أكدت الدراسات السابقة أهمية بناء القدرات المؤسسية ومن أهم هذه الدراسات ما يلي :

دراسة (أبو عيطة، ٢٠٢٤) والتي هدفت إلى تحديد متطلبات تنمية المهارات الرقمية كألية لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهرى قبل الجامعي والمتمثلة في القدرات ( البشرية ، الادارية ، المعلوماتية ، التدريبيه ، التنظيمية ، الاتصالية ) وتوصلت نتائج الدراسة إلى ضرورة توفير التدريب الكافي للأخصائيين الاجتماعيين وزيادة الدعم المادي والاداري والاستعانة بالخبراء والمتخصصين لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين في مجال تنمية المهارات الرقمية .

ودراسة ( محمود، ٢٠٢٣ ) والتي هدفت إلي تحديد متطلبات بناء القدرات الرقمية للشباب الجامعي وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن أهم المتطلبات هي تنمية وعي الشباب الجامعي بمهارات التعلم الذاتي وتنمية وعي الشباب الجامعي بالمهارات الالكترونية وتنمية وعي الشباب الجامعي بمهارات اتخاذ القرار وتوفير برامج تدريبية متنوعة للشباب الجامعي في كل المجالات

ودراسة ( مغازي ، ٢٠٢٢ ) والتي هدفت إلي التعرف علي واقع بناء القدرات المؤسسية لمراكز الشباب لمواجهة مشكلة وقت الفراغ لدي الشباب ، وتوصلت نتائج الدراسة إلي ضرورة مساعدة العاملين علي التعلم المستمر ومعرفة كل ما هو جديد لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة .

ودراسة (صلاح الدين ، ٢٠٢٠ ) والتي هدفت إلي التعرف علي متطلبات بناء القدرات والمهارات التعليمية في البيئة الرقمية المتغيرة ، وتوصلت نتائج الدراسة إلي وجود فجوة كبيرة للتكنولوجيات الرقمية والقدرات والمهارات بالدول العربية مقارنة بالدول المتقدمة .

ودراسة (أحمد، ٢٠١٩ ) والتي هدفت إلي تحديد متطلبات بناء قدرات العاملين في قطاع الأعمال كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة وتحديد العلاقة بين متطلبات بناء قدرات العاملين في قطاع الأعمال وتحقيق التنمية المستدامة وتوصلت نتائج الدراسة إلي ضرورة توافر مجموعة من المتطلبات لبناء قدرات العاملين في قطاع الأعمال كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة تمثلت في المتطلبات ( المعرفية ، المهارية ، القيمية ، التدريبية ، الادارية )

ودراسة (فارس، ٢٠١٩ ) والتي هدفت إلي بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين ببرنامج تكافل وكرامة ومعوقات بناء القدرات سواء للمنظمات أو الأفراد لرفع مستوي قدراتهم وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن بناء القدرات للأخصائيين الاجتماعيين يساعدهم في الدفاع عن حقوق الفئات المستهدفة وتمكينهم .

ودراسة ( غنيم ، ٢٠١٩ ) والتي هدفت إلي تحديد متطلبات بناء القدرات المؤسسية لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية كان متوسط وأكدت علي ضرورة تحسين مستوي الأداء المهني لديهم .

ودراسة (عليق، ٢٠١٨ ) والتي استهدفت تحديد متطلبات بناء القدرات للأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية للأحداث المنحرفين بالإضافة إلي تحديد معوقات بناء القدرات للأخصائيين ، وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن المتطلبات المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين كانت هي الأعلى

يليهما المتطلبات المهارية يليها المتطلبات القيمية ، كما توصلت إلي وضع رؤية مستقبلية لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية للأحداث المنحرفين .

و دراسة (John Grant, 2012) و أفادت الدراسة بأن المنظمات غير الحكومية أصبحت في مسيس الحاجة لبناء مؤسسى قوى , وذلك حتى تستطيع تلك المنظمات مسايرة التغيرات , ومن ثم يجب التركيز على تعظيم الاستفادة من مداخل الخدمة الاجتماعية التى لها علاقة مباشرة بتطوير أداء المنظمات وتفعيل أدوارها بالطريقة المأمولة , وأكدت الدراسة على أن البناء المؤسسى القوى يجعل للمنظمة خصوصية وقدرة على الاستمرارية ويتسنى لها القدرة على التنافس والسعى نحو تطوير برامجها ونوعية الخدمات التى تقدمها للمستفيدين.

و دراسة (Martinez Roca, 2014) و ركزت الدراسة على ضرورة أن تكون للمنظمات الأهلية قاعدة شعبية فعالة تنطلق منها وتستند إليها , حيث يؤدي ذلك حتماً إلى تنمية قدرات تلك المنظمات الإدارية والمالية والتنظيمية , كما أفادت الدراسة بأهمية دعم القدرة المؤسسية لتلك المنظمات وذلك من خلال التوعية بأهمية إيجاد شبكات اتصالات وعلاقات تبادلية مع كافة الجهات , وأوصت تلك الدراسة بضرورة الاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات العلمية المرتبطة بعمليات البناء المؤسسى للمنظمات الاجتماعية والتركيز على سبل تفعيلها حتى يتسنى لها القيام بالدور المنسوب لها.

و دراسة (Donald Beltran, 2014) و أوضحت الدراسة أن التركيز على البناء المؤسسى للمنظمات الاجتماعية من شأنه مساعدة تلك المنظمات على رفع كفاءتها التنظيمية وتقوية أنظمتها الداخلية وتنمية قدرتها على تعبئة جهود أفرادها وانخراطهم فى عضويتها , وقد أكدت الدراسة بضرورة الاهتمام بعمليات البناء المؤسسى حيث يؤدي ذلك إلى تمكين تلك المنظمات من تحقيق أهدافها بنجاح , وأوصت بضرورة التركيز على القدرة التنظيمية لتحقيق الأهداف بكفاءة عالية.

و دراسة (Jean Phlix, 2014) و جاءت الدراسة لتؤكد على أن بناء المنظمات الاجتماعية مؤسسياً يمكن أن يساعد فى إحداث التوازن المنشود بين الدولة والمجتمع وهدفاً لا يمكن تحقيقه إلا إذا كانت تلك المنظمات تحظى بموقع مؤسسى فى المجتمع الذى تعمل به.

و دراسة (Wright, 2011) والتي هدفت إلي المقارنة بين أنشطة بناء القدرات الحديثة والقدرات الموجودة بالمنظمات المجتمعية والتعرف علي تأثير أنشطة بناء القدرات المتمثلة في تطوير مجلس الادارة وتدريب العاملين وتنمية المهارات القيادية لتلك المنظمات وتوصلت نتائج

الدراسة إلى أن عملية بناء القدرات لها تأثير إيجابي علي زيادة قدرة المنظمة علي تقديم خدماتها للجمهور .

ودراسة (Jacqueline, 2010) والتي هدفت إلي بناء قدرات المنظمات غير الحكومية وذلك استجابة لمطالبه الجهات الممولة لتلك المنظمات ببناء قدرتها ، وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن عمليات بناء القدرات المؤسسية عملية مستمرة تساعد المنظمة علي تنمية قدرتها في مختلف المستويات الادارية والمالية والتنظيمية وتساعد علي فهم اتجاهات المنظمة بشكل واضح .

ويعد رأس المال الاجتماعي من الثروات الحقيقة لأي مجتمع ويقوم بتفسير الظروف الحياتية والمعيشية التي يمر بها الفرد ويعمل على تقوية العلاقات الاجتماعية البشرية بين الناس وبعضهم البعض كما يبني علاقات من المصادقية والثقة

وفي ذات الوقت يسهم في تشجيع التعاون والتنسيق ومن ثم الانتماء وحسن الأداء للمنظمات الاجتماعية ، كذلك يقارب رأس المال الاجتماعي بشدة من الأقليات العرقية والهويات الثقافية التي توجد في أي مجتمع مما يقلل في النهاية من حدة الصراعات بين كل الأطراف (حسن ، ٢٠٠٨ ، ٦٥)

ومن هنا نرى أن رأس المال الاجتماعي يختلف عن باقي أشكال رأس المال الأخرى بأنه يهتم بالعلاقات الاجتماعية في المجتمع ومنها العمليات الاجتماعية وتوقعات افراد المجتمع من علاقاتهم داخل وبين الجماعات ولها أصولها ومدلولها الثقافي والحضاري في المجتمع والذي يدفع الأفراد الى الشعور بالانتماء والالتزام بالقوانين والأعراف الاجتماعية ، وتدعيم اتجاهاتهم والتعبير عن المشاركة والمشاعر والمنفعة وابتكار الأساليب والأدوات باعتبارها جزء من التقدم والرفاهية (Dimitrina, 2004, 16)

وإذا كان رأس المال الاجتماعي يسعى لأن يحسن من قدرة الفرد على اتخاذ القرارات فإنه يسعى الى تحسين قدرة الأفراد والشعب كله على اتخاذ القرارات طالما انه من المؤكد ان القرارات الفردية المتعارف عليها كقيمة داخل المجتمعات المنسجمة تعنى كل المجتمع ( Angelo Antoci & Others, 2008)

وتؤكد الدروس النظرية والأدلة العلمية ان أي خسارة في رأس المال الاجتماعي تؤدي الى خسارة في المكاسب الاقتصادية ورأس المال الاجتماعي وذلك لأنه يجسد قدرة الناس على التعاون بما يمكن ان يفرز النمو الاقتصادي في المجتمع ويؤدي إلى تحقيق التنمية المستدامة

(شحاته ، ٢٠١٣ ، ٢٨) وخلق علاقة قوية بين الدولة والمجتمع تسمح بإيجاد قنوات مؤسسية وهياكل وبنى اجتماعية تدعم أعضائها وتحقيق مصالحهم وتعضد تماسكهم ولا يمكن إغفال ان تحقيق التنمية والتوصل الى دولة الرعاية والعدالة الاجتماعية يتطلب توظيف المعلوماتية لتعميق التشابك بين الأفراد وتفعيل القيم وزيادة العطاء الاجتماعي الرقمي واستغلال الطاقات المعرفية لدى العموم (Robert Adams et.al, 2002,155)

ويعتبر رأس المال الاجتماعي مصدرا كافيا لا يمكن تحديد الأهداف أو تخطيط البرامج والمشروعات التنموية او حتى التدخل المهني للخدمة الاجتماعية لمقابلة حاجات وحل المشكلات أو اكتشاف وبناء القدرات في أي دولة دون تحديد وتحليل رأس المال الاجتماعي فيها حتى يمكن توافق استراتيجيات وتكتيكات تحقيق أهداف المساعدة من ناحية وأهداف التدخل من ناحية أخرى

فضلا عن أنه أحد موارد التنظيم الاجتماعي التي لا يمكن تجاهلها في بناء التنظيمات والشبكات الاجتماعية والاتصالات والعلاقات والعمل المجتمعي وتحدي فرص الاستثمارات السياسات والفرص المتاحة على الساحة الدولية كما يساهم في تفعيل أدوات وتطوير مهارات المهنة واضعه في الاعتبار الحراك الاجتماعي الذي يحدث على المستوى العالمي (سويدان ، ٢٠١١ ، ٢٥٤)

ويوجد العديد من الدراسات التي أكدت علي أهمية رأس المال الاجتماعي ومن هذه الدراسات ما يلي :

دراسة (الكندي، ٢٠١٦) واهتمت بالتعرف على أهمية ووظائف رأس المال الاجتماعي في تحقيق التنمية المستدامة بالمجتمع العماني ، من خلال الوقوف على ملامح دور رأس المال الاجتماعي في تمكين الأفراد من المشاركة في تحقيق التنمية المستدامة بسلطنة عمان والوقوف على المعوقات التي تواجه نمو رأس المال الاجتماعي عند المشاركة في إتمام هذه العملية.

و دراسة (مسعد ، ٢٠١٤) لقياس فعالية مشروعات الإدارة العامة لتنمية المجتمعات المحلية في تنمية رأس المال الاجتماعي ، من حيث تنمية رأس المال الاجتماعي الهيكلي والمعرفي والوقوف على أهم الصعوبات التي تعوق تنمية رأس المال الاجتماعي للمستفيدين من تلك المشروعات وذلك بغرض التوصل لتصوير تخطيطي يساهم في تفعيل تلك المشروعات لتنمية رأس المال الاجتماعي.

و دراسة (Jeong, 2011) انصب اهتمامها لتناول تأثيرات رأس المال الاجتماعي على الدافعية، والبيئة المؤسسية وولاء المستهلك نحو بائع التجزئة الريفي، وترى أن الروابط الاجتماعية الكامنة في البناء الاجتماعي تؤثر على سلوك المواطنين الريفيين، وأن إدراكات المستهلك لأعمال تجار التجزئة الريفيين قد تكونت بناء على تأثير رأس المال الاجتماعي في المجتمع المحلي .

و دراسة (خزام، ٢٠١١) هدفت للوقوف على طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتفعيل ثقافة المواطنة في منظمات المجتمع المدني، والخروج بمؤشرات لتفعيل كل من ثقافة المواطنة ورأس المال الاجتماعي في منظمات المجتمع المدني، وانتهت الدراسة لعدة نتائج أهمها أن وجود خصائص رأس المال الاجتماعي في منظمات المجتمع المدني يؤدي إلى تفعيل ثقافة المواطنة بها.

و دراسة (حباجي، ٢٠١٠) اهتمت بالتعرف على مصادر ومكونات رأس المال الاجتماعي باعتباره يمثل أحد الأصول التي تنشأ عندما تقوم شبكة العلاقات في المنظمات بتنمية القدرة على العمل التعاوني من أجل تحقيق مكاسب متبادلة، والتعرف على سبل تراكم رأس المال الاجتماعي، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن رأس المال الاجتماعي يرتبط بطبيعة العلاقات التي تنشأ بين الأفراد داخل تلك المنظمات التي يشكلونها باختيارهم الحر، ويعد بمثابة الإطار للمنظمات غير الحكومية الذي يجد فاعليته داخل مؤسسات العمل التطوعي.

و دراسة (Philips, 2010) التي هدفت إلي إلقاء الضوء على أهمية رأس المال الاجتماعي في حياة الشباب لأن الروابط تؤدي لتحسين رأس المال الاجتماعي، وتوصلت لأهمية وجود شبكات عمل اجتماعية ورأس مال شخصي للشباب أنفسهم مما يساعد في تقدمهم ونموهم.

و دراسة (Fredetet, 2009) اهتمت بتفعيل رأس المال الاجتماعي والتطوير المشترك للقدرات التنظيمية وذلك من خلال تناول العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والتوصل إلى قدرة تنظيمية أعلى وتساهم هذه الدراسة في تقديم رؤية ذات قيمة فعالة لأدبيات الإدارة عن طريق دراسة المؤسسات التي تعمل على مستوى الوحدات الصغرى لتفعيل قدرتها التنظيمية، وأثبتت الدراسة أن السياق الاجتماعي والعائلي والبنائي للعمل يمثل عنصر هام في القدرة التعاونية لإشباع الاحتياجات التنظيمية وأن لرأس المال دور هام في هذه العمليات، كما تقدم الدراسة بعض المقاييس للتحكم والتنبيه بتطوير القدرة التي تسمح للمنظمات للقيام بأعمال تحقق الترابط بين العمليات الداخلية وموضوعية الأداء.

و دراسة (عبد الحميد، ٢٠٠٩) لماهية رأس المال الاجتماعي وكيفية تكوينه وما هي مصادره وآليات تكوينه وطبيعة الدور الذي يلعبه المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي ، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن المجتمع المدني يعد إطار يستوعب الأفراد بما يسهم في زيادة تفهم بالمجتمع ويقود إلى زيادة رصيد المجتمع من رأس المال الاجتماعي في صورته الإيجابية .

و دراسة (Ulriksen, 2008) والتي عرضت أهمية رأس المال الاجتماعي كمفهوم لفهم وتحليل المنظمات المجتمعية على المستوى المحلي وأشارت نتائجها إلى أن النموذج الشامل لرأس المال الاجتماعي يكون غير كاف للتوصل إلى مبادرات التنمية المستدامة وينبغي أن يوظف الخبراء مفهوم تنمية المجتمع المحلي والتوصل إلى سياسة اجتماعية تعمل على تحسين القدرة التنظيمية وكذلك التوصل إلى نظام للدعم المؤسسي لتنمية المجتمع المحلي.

و دراسة (Nowell, 2008) التي أشارت إلى كيفية إسهام رأس المال الاجتماعي في إقامة التحالفات التنظيمية المتبادلة، واهتمت بالتركيز على التحالفات التنظيمية المتبادلة (الاتحادات، التعاونيات، المجالس التنسيقية) كآلية مشتركة لتعزيز قدرة النظام المجتمعي على الاستجابة للقضايا الاجتماعية، والقضايا العامة وأكدت على أن تشجيع تكوين علاقات قوية بين أصحاب المصالح المشتركة يساعد على تحسين التنسيق ويعمل على بناء مزيدا من أطر العمل المشتركة لتحقيق الفهم المطلوب.

و دراسة (Xy, 2006) التي اهتمت بعلاقة رأس المال الاجتماعي بالمعارف وتحقيق الابتكار والإبداع المؤسسي ، حيث هدفت الدراسة إلى تناول الأصول الاجتماعية والمعرفية لتحقيق الابتكار للمؤسسة الاجتماعية، وتوصلت إلى أن الاختلافات المعرفية سواء تلك التي تتصل بمستوى الإدارة العليا أو المرتبطة بالبناء الاجتماعي للمنظمة تؤثر على تكوين رأس المال الاجتماعي وفوائده، وأكدت على أن كلا من رأس المال الاجتماعي والبنية المعرفية يلعبان دورا هاما في الابتكار التكنولوجي وتطوير العمليات الإدارية بالمنظمات الاجتماعية.

ولعل هذا يؤكد أيضا أن للخدمة الاجتماعية دورا في تطوير رأس المال الاجتماعي في مجتمع ما من خلال تحليلها لسياسات خدمات الرعاية الاجتماعية المختلفة وتصوراتها للاطار التشريعي وتحديد العلاقة بين الفرد والمجتمع ، وأساليب بناء وتفعيل المجتمع والدفاع عن الحقوق الاجتماعية وبناء شبكات اجتماعية فاعلة في المجتمع (علي ، ٢٠١٧ ، ١١٥)

وانطلاقا من أن الخدمات الاجتماعية ليست حكرا على مهنة دون أخرى بل يقوم بتقديمها عديد من المتخصصين الأطباء والأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والتربويين وغيرهم ، إذ لا بد أن

يكون أساس تقديم تلك الخدمات هو تعاون بين تلك التخصصات على أساس قواعد وأسس العمل الفرقي ضمانا لتقديم خدمات متكاملة تساعد المواطنين على إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم (Richard,2007,85)

وهذا لا شك إنما يعكس أهمية رأس المال الاجتماعي ودوره في دعم الإدارة الاستراتيجية لمنظمات المجتمع المدني والتي من بينها جمعيات تنمية المجتمع المحلي والذي يتبع لها مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية.

ومن الجدير بالذكر أن عملية بناء القدرات المؤسسية ليست مجرد تحسين مستوى فاعلية العمليات الحالية بتلك المكاتب فقط ولكن التأكد من أنها تستطيع الحفاظ على الأداء الفاعل في المستقبل (عطية ، ٢٠١١ ، ١٣) كما يساعد بناء القدرات المؤسسية لتلك المكاتب على تحديد التركيبة الملائمة لها من الأنظمة والعوامل البيئية التي تساعد لها لأن تكون قوية وبالتالي تستطيع مواجهة تحديات المستقبل (عبد اللطيف ، ١٩٩٩ ، ١٣)

ولقد رصدت إحدى الأدبيات أهم ملاح الضعف الواضح لبناء القدرات للمنظمات الأهلية المصرية ومن ثم التأثير المحدود على عمليات بناء القدرات المؤسسية لتلك المنظمات وتتمثل فيما يلي: (سويدان ، ٢٠١٤ ، ٢٨٥)

- ضعف أو عدم وضوح رؤية استراتيجية لبناء القدرات سواء من حيث طبيعة اولويات المنظمات المستهدفة أو المجتمعات المحلية التي توجد بها.

- معظم عمليات البناء المؤسسي في المنظمات الاهلية مازالت تتم بصورة عشوائية وانتقائية غير محددة الأهداف حتى الآن.

- محدودية دور قواعد البيانات ومن ثم محدودية الدور الذي يمكن ان تقوم به المؤسسات الأكاديمية ومراكز ومنظمات المساندة.

- محدودية التنسيق والتشبيك بين المؤسسات والمنظمات التي تنشط في عملية بناء القدرات وهذا العامل على قدر كبير من الأهمية.

الأمر الذي يوجب تفعيل الاهتمام بعملية بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية حيث تهدف هذه العملية الى تدعيم موقع تلك المنظمة المؤسسي في مجتمعاتها ، والذي يعنى أنه أصبح لها من الشرعية والاستمرارية ما يجعل أفراد المجتمع يثقون بها وينظرون اليها كونهما احد الفاعلين الأساسيين في تقرير شئون المجتمع (الجميلى وعبدالعزيز ، ١٩٩٣ ، ١٤)

وعلى الرغم من الوظائف الحيوية التي يؤديها النظام الأسري إلا أنه من المعروف أنه نادراً ما توجد الأسرة التي تخلو من النزاعات أو المشكلات أيًا كان نوعها ، فبعضها تستطيع الأسرة بفضل جهود أفرادها أن تتغلب عليها والبعض الآخر يدفع الأسرة إلى طلب المساعدة الخارجية (سويدان ، ٢٠١٦ ، ٢٤٥٠)

وحرصاً من الدولة وحفاظاً على الأسرة المصرية وتماسكها وكفالة الأمومة والطفولة وتدعيماً للأجيال وتحقيقاً للرعاية الكاملة للأسرة ، أنشئت العديد من المنظمات والهيئات التي بها أشخاص متخصصون للتعامل مع الأسرة وذلك تدعيماً لكيانها وهذا يستوجب الربط بين أداء المنظمة والبرامج التي تنفذها حتى ينعكس ذلك بشكل إيجابي على التدعيم المجتمعي لأنشطة مكاتب التوجيه واستمرارية وجودها ، وإيجاد بيئة مواتية لتنفيذ أنشطة تنموية تحقق أهداف مادية ومعنوية تساهم في تكوين رأي عام مستثير يستطيع أن تحمل مسؤولية المشاركة في دعم وتعزيز موارد تلك المنظمات

لذلك يعد العمل على تنمية رأس المال الاجتماعي ضرورة ملحة لدعم عمليات بناء القدرات المؤسسية بتلك المكاتب حتى يتحقق تماسك البناء الاجتماعي لتلك المكاتب بأبعاده المختلفة ، والتركيز على إنجاز تحسينات محددة في إطار مضمون معين وفي فترة زمنية محدودة ، وزيادة التماسك الاجتماعي وتفعيل القيم بين انساق العملاء ، وكذلك تعزيز المعايير الاجتماعية الإيجابية.

لذا وجب الاهتمام بسبل تنمية إسهام رأس المال الاجتماعي في دعم عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية لما لها من قدرة على زيادة الكفاءة المؤسسية ويترتب على ذلك جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكاتب ويتأكد مصداقيتها ويتحقق الاعتراف المجتمعي لها.

وتأسيساً على ما سبق فقد تحددت مشكلة الدراسة في :

**(مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء إسهامات رأس المال الاجتماعي)**

## ثانياً: أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة في:

- ١- إن رأس المال الاجتماعى هو مفتاح التنمية الإنسانية القابلة للاستدامة , فهو لا يقتصر على اعتبار أن الإنسان محرك للتنمية بل يركز أيضاً على العلاقات ما بين البشر.
- ٢- يسهم رأس المال الاجتماعى فى مرونة المؤسسات حيث يركز على العمل الجماعى والثقة المتبادلة ويساعد على زيادة أعضاء المؤسسة وعلى إثراء العمل الاجتماعى , كما يجعل الإنتاجية مرتفعة وكذلك الدافعية للعمل والالتزام الاجتماعى العام.
- ٣- رأس المال الاجتماعى يسهم فى دعم برامج الخدمات التى تهدف لتدعيم شبكات الأمان الاجتماعى ويساهم فى وضع الأطر اللازمة لتفعيل الشراكة الاجتماعية بالشكل الذى يمكن من خلاله إدارة البرامج بواقعية تتفق مع البعد الأيدلوجى.
- ٤- عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية تودى إلى تقوية المكاتب حتى تستطيع أن تتولى المسئوليات المنوطة بها عندما يتناقص حجم الدعم الخارجى.
- ٥- عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية تسهم فى مساعدة العملاء على فهم أنفسهم واكتشاف قدراتهم وامكاناتهم وكيفية استغلالها لصالحهم ومواجهة المواقف الإشكالية التى تعترضهم.
- ٦- الارتقاء بعمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية يمكنها من تدعيم قدرتها على المشاركة الفاعلة فى مسيرة الإصلاح والتحديث فى المجتمع وزيادة دعم الأمان الاجتماعى من خلال وقاية الأسرة من العوامل التى تؤثر على استقرارها سواء كانت خاصة بالأفكار والقيم المتعلقة بأسس العلاقة الزوجية ومشكلاتها المرتبطة بتحقيق رغبات أفراد الأسرة.
- ٧- الحرص على دعم عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية يضمن تدعيمها بأفضل الموارد البشرية من خلال اتباع سياسة متطورة فى الاختيار والتوظيف والتدريب والتأهيل تحقيقاً للتنمية المهنية المستمرة.
- ٨- تنمية رأس المال الاجتماعى عند دعم عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات يسهم فى تطور رأس المال الفكرى من خلال تبادل المعلومات والمعرفة

بواسطة العلاقات الاجتماعية التي تكون أكثر فاعلية وأقل تكلفة من الآليات الرسمية وبالتالي زيادة الطاقة الفكرية للمكاتب.

٩- هناك العديد من الأهداف الحيوية التي تقوم بها مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية والتي إذا تحققت فسوف تساهم في حل المشكلات الأسرية بفاعلية وكفاءة.

١٠- يوجد العديد من التغيرات الاجتماعية والثقافية التي شهدتها المجتمع المصري والتي أدت إلى تفاقم النزاعات الزوجية وانتشارها في الأسرة المصرية والتي تؤثر على كيان الأسرة وتؤدي إلى نتائج غير إيجابية.

١١- تتضح أهمية الدراسة فيما يمكن أن تقدمه من اثرء لمكتبة البحث العلمي في موضوع بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ، والذي يسهم في فتح الباب أمام دراسات مماثلة في المستقبل القريب .

**ثالثاً: أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

#### **الهدف الأول :**

التعرف علي مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي .

ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من المؤشرات الفرعية تتمثل فيما يلي :

١- التعرف علي مؤشرات دعم الإدارة الإستراتيجية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي .

٢- التعرف علي مؤشرات دعم القدرة التنظيمية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي .

٣- التعرف علي مؤشرات دعم إدارة البرامج لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي .

٤- التعرف علي مؤشرات دعم إدارة الموارد المالية والبشرية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي .

**الهدف الثاني :**

التعرف علي الصعوبات التي تواجه بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي .

**الهدف الثالث :**

التعرف علي المقترحات التي تساهم في بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي .

**رابعاً: تساؤلات الدراسة:****التساؤل الأول :**

ما مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل فيما يلي :

١- ما مؤشرات بناء الإدارة الإستراتيجية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

٢- ما مؤشرات بناء القدرة التنظيمية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

٣- ما مؤشرات بناء إدارة البرامج لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

٤- ما مؤشرات بناء إدارة الموارد المالية والبشرية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

**التساؤل الثاني :**

ما الصعوبات التي تواجه بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

## التساؤل الثالث :

ما المقترحات التي تساهم في بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

## خامسا : مفاهيم الدراسة

## ١ - مفهوم القدرات المؤسسية :

بداية سوف يقوم الباحث بتعريف "القدرات" أولاً ثم توضيح المقصود ببناء القدرات المؤسسية في هذه الدراسة ، ولتوضيح هذا المفهوم وكشف أبعاده لا بد من تناوله من مختلف الأوجه والزوايا التي تناولها العلماء، حيث نجد البعض يتناول المفهوم من خلال ربطه بقدرات الأفراد - خاصة علماء النفس - والبعض الآخر يتناوله من خلال المنظمات- خاصة علماء الاقتصاد والادارة - ويفسر فريق ثالث هذا المفهوم من خلال ربطه بقدرة المجتمعات أو الدول - خاصة علماء السياسة، ولكل وجهة نظر في ذلك قد تتشابه أو تختلف عن الآخرين .

ويوضح (ابن منظور) في لسان العرب بأن التقدير والقادر : من صفات الله عز وجل يكونان من القدرة ويكونان من التقدير، وقوله تعالى : (إن الله على كل شئ قدير) من القدرة، فالله عز وجل على كل شئ قدير، والله سبحانه مقدر كل شئ . (ابن منظور ، ب، ٣٥٤٥)

والقدرة لغة كما عرفها (الرازي ، ١٩٩٥ ، ٢١٩) الملك والغنى واليسار، والاقنتدار على الشئ : القدرة عليه والقدرة مصدر قولك قدر على الشئ قدرة ، أى ملكه، فهو قادر وقدير، واقندر الشئ : جعله قادراً، وقوله تعالى " عند مليك مقتدر " أى قادر والقدر الغنى واليسار وهو من ذلك لأنه كله قوة .

والقدرة لغة كما عرفها (الرازي ، ١٩٩٥ ، ٢١٩) الملك والغنى واليسار، والاقنتدار على الشئ : القدرة عليه والقدرة مصدر قولك قدر على الشئ قدرة ، أى ملكه، فهو قادر وقدير، واقندر الشئ : جعله قادراً، وقوله تعالى " عند مليك مقتدر " أى قادر والقدر الغنى واليسار وهو من ذلك لأنه كله قوة .

ويذكر (المنجد فى اللغة والاعلام، ١٩٩٦، ٦١٢) بأن القدرة هى القوة على الشئ والتمكن من فعله أو تركه يتضح مما سبق أن المفهوم اللغوى للقدرة يتلخص فى القوة أو الاستطاعة على فعل شئ معين.

والقدرة هي أفضل مستوى يحتمل أن يصل إليه الفرد في عمل ما إذا حصل على أنسب تدريب أو تعليم وهي أنواع ، وقد تكون بدنية أو عقلية أو يدوية أو مهنية . (بدوي ، ١٩٩٣ ، ٥٠ )  
وعرفت القدرة Capacity بأنها طاقة بيولوجية فطرية وموروثة ، تساعد الفرد على التحكم ( غيث ، ٢٠٠٢ ، ٤٥ ) ، ونلاحظ أن هذا المفهوم يركز على أن القدرة عملية (موروثة) أي أنها تولد مع الفرد بعكس باقى المفاهيم التى تركز على القدرة عملية مكتسبة تأتى من خلال التدريب أو التعلم .

أى أن القدرة هي القوة الكامنة فى كل البشر، والتي من خلالها نستطيع إنجاز أعمالنا وإشباع رغباتنا، ولكن إذا ما تم تنمية وصقل هذه القدرات من خلال التعلم أو التدريب فإن ذلك يميزنا عن غيرنا من البشر فى إنجاز أعمالنا وإشباع رغباتنا.

ولعل ذلك ينطبق على مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ، فكل منها تمتلك قدرات بنسب متفاوتة تستطيع من خلالها إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها، ولكن ما يميز مكتب عن آخر هو مستوى القدرات الذي يتمتع به كل مكتب ، وهل هناك اهتمام بتنمية تلك القدرات أم لا .

ويربط البعض مفهوم القدرة بالدولة لا بالأفراد كما شاهدنا ذلك فى التعريفات السابقة، حيث يوضح أن القدرة الذاتية لأى دولة يمكن تعريفها بأنها الاستطاعة على تلبية وتوفير أهم الاحتياجات اللازمة للقوى البشرية من جهود وعمل جاد ومثابرة وبذل من أبناء البلاد بأيديهم وعقولهم ضمن إطار يمكن هذه الاستطاعة أن تثبت وتترعرع وتترسخ ( عبد المنيف ، ١٩٩٨ ، ٨٣ )

وعلى نفس النهج يوضح مفهوم القدرة بالنسبة للمجتمع بأنها التفاعل بين رأس المال البشرى والموارد التنظيمية ورأس المال الاجتماعى القائد داخل مجتمع معين وذلك لمواجهة وحل المشكلات المجتمعية وتحسين أو الحفاظ على رفاهية ذلك المجتمع ( Robert ,2007,7 )  
( J.Chaskin and et al )

وعلى نفس النهج يوضح مفهوم القدرة بالنسبة للمجتمع بأنها التفاعل بين رأس المال البشرى والموارد التنظيمية ورأس المال الاجتماعى القائد داخل مجتمع معين وذلك لمواجهة وحل المشكلات المجتمعية وتحسين أو الحفاظ على رفاهية ذلك المجتمع ( Robert ,2007,7 )  
( J.Chaskin and et al ) .

بينما تعرف القدرة على مستوى المنظمة بأنها استطاعة المنظمة إنجاز أعمالها وأن هذه القدرة تتجلى بوضوح من خلال استخدام المنظمة ( الأدوات - التكنولوجيا - المواد الخام - موارد المجتمع المحلي..... الخ ) ( Reginald Tomas,2002,1)

ويشير البعض إلى الفرق بين مصطلحي (Capability) و (Capacity) ، فالأولى تعنى القدرة على أداء وظيفة ما ، بينما الثانية تعنى درجة القدرة الحالية المتاحة (Jennifer,2007,8) ، أى بدون تدريب أو تنمية لها ، كما يرى أن القدرة هى الاستجابة بفعالية للتغيرات التى أدنت بها البيئة ( Robert,2009,50)

ومن خلال التعريفات السابقة نلاحظ أن :-

- القدرة هى صفة أساسية من صفات الله عز وجل، ويجوز إطلاق هذه الصفة على الإنسان .
- القدرات هى تراكيب حياتية أى متعلمة مكتسبة ، وقد تكون تراكيب وراثية .
- تتشكل وتتراكم القدرات وتتطور فى سير حياة الانسان أو المنظمة .
- القدرات شئ ظاهر ومؤثر فى الأداء ، ومن ثم يمكن قياسها.
- القدرة هى درجة الاستطاعة التى يمتلكها الفرد أو المنظمة أو المجتمع لتحقيق أمر ما.
- يمكن تنمية وتطوير هذه القدرات بالتدريب أو التعلم.
- لا تتساوى القدرات عند كل الناس فهى تختلف من شخص لآخر.

ولهذا يعرف بناء القدرات المؤسسية بأنه: عملية مخططة مقصودة وبالتالي فهى تقوم على أساس دراسة وتقدير احتياجات مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية والمعوقات التى تعترضها ثم التدخل معاً وفق هذه الاحتياجات والأولويات.(قنديل ، ٢٠٠٣ ، ١٢)

كما يعرف بناء القدرات المؤسسية بأنه "عملية تدخل خارجي لتحسن وتطوير أداء المنظمة في علاقتها برسالتها وأهدافها، وفي علاقتها بالمستفيدين، وفي علاقتها بالإطار الثقافي والاجتماعي والاقتصادي والسياسي الذي توجد فيه، وفي توظيف مواردها بما يحقق لها الاستدامة"(محمد:

(٩٦,٢٠١٢)

كما يعرف بناء القدرات المؤسسية بأنه "عملية منهجية لتطوير كفاءة وفعالية المنظمة في سعيها لتحقيق غاياتها وتقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال تعزيز قدراتها التنظيمية والفنية". (دليل المنظمات غير الحكومية، ٢٠١٦)

كما يعرف بأنه: مجموعة تدخلات منظمة مخطط لها من قبل داخل مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية أو من خارجها من خلال تيسير تدفق المعلومات , التدريب , وبناء قواعد بيانات , وتحقيق التواصل والتشبيك وذلك بغرض زيادة الكفاءة والفعالية. (Jean Grant,2012,45)

ويقصد به: العمليات التي يتم من خلالها تدعيم قدرات مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية أو بناء تلك القدرات , كما أنها عملية معقدة وتتعامل مع قيم المكاتب ورسالتها وبرامجها والهيكل التنظيمي والأنظمة, وقد تتم هذه العملية سواء من خلال المكاتب نفسها أو من خلال التعاون مع جهات خارجية محلية أو دولية لديها الاستعداد والرغبة للقيام بتلك المهام. (عطية ، ٢٠١١ ، ١٣)

ومما سبق يمكن للباحث التوصل الى مفهوم القدرات المؤسسية في هذه الدراسة علي أنه :

" درجة الاستطاعة التي تمتلكها مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية لإستثمار ما لديها من معارف ومهارات وإمكانيات .... الخ لحل أمر ما، وتعبئة مواردها وجهودها بشكل فعال لأداء وظيفتها التي أنشأت من أجلها " .

وذلك من خلال استخدام أربعة عمليات رئيسية لبناء القدرات المؤسسية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية وذلك لإدراك سبل تفعيلها من خلال تأثير رأس المال الاجتماعي عليها , وهذه العمليات هي:

- ١- الإدارة الاستراتيجية للمكتب بما تشتمل عليه من رؤية ورسالة والسياسة العامة للمكتب
- ٢- القدرة التنظيمية وتتصل بكل ما يخص أنظمة إدارة العمل علي مستوي الوحدات الداخلية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية .
- ٣- إدارة البرامج بشكل يتسق مع استراتيجية مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية .
- ٤- إدارة الموارد البشرية والمالية بالشكل الذي يساعد على توظيف وتحفيز وقيادة العاملين لتحقيق أهداف تلك المكاتب ويعكس الاعتماد علي القدرات الذاتية للمكاتب

**أهمية بناء القدرات المؤسسية :**

يلعب بناء القدرات المؤسسية دوراً فاعلاً في توفير مزيداً من أطر العمل المشتركة لتحقيق الفهم المطلوب وتضيف البعد الإنساني على برامج الخدمات الاجتماعية التي تقدم من قبل الجمعيات الأهلية والتي تسهم في زيادة العطاء الاجتماعي واستغلال الطاقات المعرفية والمهارات الفنية لعناصر الهيكل التنظيمي بما يزيد من كفاءة وسرعة تقديم تلك الخدمات بالشكل الذي يساعد على تحقيق الاستقرار الاجتماعي.

وفيما يلي يمكن الإشارة إلى أهمية بناء القدرات المؤسسية فيما يلي: (الصباب وأخرون ، ٢٠٠٣ ، ٧٨)

- ١- تحقيق مبدأ التعاون والجماعية
- ٢- تحقيق التكامل في العمل
- ٣- الاستقرار النسبي للعمل
- ٤- الاقتراب في الموضوعية أكثر من الذاتية بوضع معايير محددة وموضوعية للقرارات
- ٥ - ضمان استمرارية العمل
- ٦- عموم نفعها لأفراد المجتمع لعدم ارتباطه بالأشخاص بل بالمؤسسات
- ٧- دفع العمل نحو الوسطية والتوازن
- ٨- توظيف كافة الجهود البشرية والاستفادة من شتى القدرات الإنتاجية
- ٩- مواجهة تحديات الواقع بما يناسبها وكيفية الاستفادة من منجزات العصر دون التنازل عن المبادئ .
- ١٠- يسهم في الانتقال من مجدودن الموارد المالية الى تنوعها واتساعها فتعدد قنوات الإيرادات ، ويعرف أنساق العملاء طريقهم إلى المؤسسة عن طريق رسميتها ومشروعيتها

**المحاور الرئيسية لبناء القدرات المؤسسية : (قنديل ، ٢٠٠٠ ، ٢٩)**

(١) **العمليات :** بناء القدرات المؤسسية ليس عملية جامدة إنما هو متنامي ويؤثر في كل مناحي المنظمة وتتضمن قدره للتعليم والتأقلم والتغيير

٢) **القدرات التنظيمية** : بناء القدرات المؤسسية يتضمن بالإضافة للموارد البشرية أيضا الهيكل التنظيمي والأنظمة كل هذه الأبعاد تحتاج الى أن تقوى بشكل متناغم

٣) **الأثر** : بناء القدرات المؤسسية ليس هدفا في حد ذاته وإنما هو وسيلة لحل المشكلات وتطوير القدرات بما يتعكس إيجابيا على تحسين أحوال أفراد المجتمع

٤) **المدى الطويل**: الهدف البعيد لعمليات بناء القدرات المؤسسية هو إيجاد منظمات قادرة على أن تدير نفسها ذاتيا وتستطيع ان تستمر في تقديم الخدمات للفئات المستهدفة عبر الزمن

#### أهداف عمليات بناء القدرات المؤسسية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية

تحرص تهدف عمليات بناء القدرات المؤسسية إلى تحقيق عدة أهداف تكمن في تحقيق اثر بالنسبة للمستفيدين سواء على المدى القصير او البعيد، وتحقيق رضا المستفيدين، وتحقيق رضا العاملين داخل المنظمة، وأيضا تحقيق الرضا للمسؤولين واقامة علاقات فعالة معهم.

ويمكن توضيح أهداف تلك العمليات فيما يلي: (أفندي ، ٢٠٠٦ ، ٦٩)

١- **تحقيق الكفاءة والفعالية** : وهي تتضمن بذلك أن مخرجات العمل بتلك المكاتب تؤدي الى تحقيق الاهداف المتفق عليها وتحقيقها بشكل كفاء أي في حدود الموارد المتفق عليها.

٢- **المشاركة** : حيث تساعد عمليات بناء القدرات المؤسسية على تمكين الفئات المستهدفه من أن يصبح لها صوت مسموع في تقرير البيانات الخاصة بالمؤسسة وفي كل مراحل تنفيذ المشروعات الخاصة بها.

٣- **الاستمرارية** : تحرص مكاتب التوجيه الأسري على تشجيع تكوين علاقات قوية بين أصحاب المصالح المشتركة بما يساعد على تحسين التنسيق ويجب أن تعطى الجهود المرتبطة ببناء العلاقات اهتماما خاصا.

٤- **تقوية دور تلك المكاتب** : حتى يكون لها مردود فعال في الاطار الذي تعمل به فتصبح نقطة مؤثرة ومركزا لنشر الخدمات والمعارف للمنظمات الاهلية المماثلة التي تعمل في نفس المجال وذلك من خلال تحديد احتياجاتها والعمل معها.(قنديل ، ٢٠٠٠ ، ١٢)

#### استراتيجيات بناء القدرات المؤسسية:

توجد استراتيجيات متعددة لبناء القدرات، يرتبط بعضها بالقضاء على القدرات غير الفعالة، بينما البعض الآخر يرتبط بضرورة تحسين القدرات الحالية لتقديم مستوى مناسب من الخدمات

للمستفيدين، وترتبط بعض الاستراتيجيات بضرورة تبني المنظمة لاستراتيجيات جديدة تتكيف وتتفاعل مع البيئة المحيطة، وفيما يلي عرض لأهم هذه الاستراتيجيات:

### ١- استراتيجية التكيف:

ويقصد بهذه الاستراتيجية قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات المحيطة من خلال تبني مجموعة جديدة من المهارات والمعارف والاتجاهات التي تتناسب مع تلك المتغيرات (الباجوري، ٢٠١٥، ٥٧).

### ٢- استراتيجية الأداء المتعلق بتقديم الخدمات:

تقوم هذه الاستراتيجية على أساس أن قياس قدرة الحكومة في ظل الأزمات والتعقيدات الإدارية المختلفة يعتمد على مدى توافر القدرات المؤسسية لتقديم الخدمات بالجودة والكفاءة المطلوبة، وتتأثر الخدمات المقدمة للمواطنين بمستوى القدرات المتواجدة لدى المنظمات (الباجوري، ٢٠١٥، ٥٧).

### ٣- استراتيجية التطوير والتنمية:

وتسمى كذلك استراتيجية البناء وهي استراتيجية محفزة، تدفع إلى الأمام وتسعى على تنمية القدرات من خلال الاستفادة من كافة الطاقات المتوفرة، وتعتمد في ذلك على البرامج القابلة للتطبيق. (عبد اللطيف، ٢٠٠٢، ٢٠٦)

### أنواع بناء القدرات المؤسسية بناءً على نطاقات قدرات المؤسسة:

يقصد بنطاقات قدرات المؤسسة أي مكونات قدرات المؤسسة، والتي يمكن تقييم كل نطاق منها وفق مكوناته، ويفصل دليل التعزيز المؤسسي النطاقات إلى تسعة نطاقات: (الإغاثة الكاثوليكية، ٢٠١١)

١- **الهوية والحوكمة:** ويقصد بها الهوية والإطار التنظيمي والقيم الواضحة المحددة لهوية المؤسسة، ويتم بناء قدرات المؤسسة باتجاه نطاق الهوية والحوكمة بإعادة تعريف هوية المؤسسة وتطوير رسالتها ورؤيتها بما يعمل على تصحيح التوجه وبناء الأهداف باتجاه ملائم للواقع.

٢- **الاستراتيجية والتخطيط:** ويتم تطوير قدرات المؤسسة في الاستراتيجية والتخطيط من خلال إضافة ووضع أهداف ورصد الموارد والأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف، وكذلك من خلال تغيير أنماط التخطيط وإشراك الموظفين والهيئات الرئيسية في التخطيط ومراجعة الخطط

الاستراتيجية والتشغيلية والعمل على تطويرها وتعديلها بما يتوافق مع الأهداف المرجو تحقيقها وموائمتها مع الهوية والرؤية.

٣- الإدارة العامة: ويتم تطوير قدرات المؤسسة في الإدارة العامة بتطوير أنظمة الإدارة والطرق الإدارية وإصلاح مشاكل التنظيم والاتصال بين مستويات الإدارة، وكذلك التركيز على جودة وفعالية العمليات التنظيمية والإدارية من أعلى المستويات إلى أخفض المستويات.

٤- العلاقات الخارجية والشراكة: من حيث تطوير الشراكات والعلاقات الخارجية للمؤسسة، والمحافظة على العلاقات السليمة والمنتجة. كذلك من ناحية زيادة نطاق التأثير عبر التشبيك مع المجموعات البشرية ومصادر التمويل بحيث يؤدي إلى توسيع نطاق الخدمات وزيادة الموارد المالية، إضافة إلى أن الشراكة الفاعلة يزيد من فعالية تطبيق المشاريع والبرامج بحيث تؤدي كل مؤسسة الأدوار التي تمتلك خبرة أعلى فيها مما يحقق نوعية أعلى وأفضل في التأثير والفائدة المجتمعية.

٥- الاستدامة: ويتم تطوير قدرات المؤسسة في الاستدامة من خلال تحسين كيفية اتخاذ القرارات المؤثرة على بقاء المؤسسة على المدى الطويل والقصير، وذلك باتخاذ قرارات داعمة للاستدامة العملية والمالية.

٦- التعلم التنظيمي: ويعني التعلم التنظيمي هو قدرة المؤسسة على اكتساب الخبرات المؤسسية والمحافظة على هذه الخبرات داخل حدود المؤسسة، ويتم بناء قدرات التعلم التنظيمي للمؤسسة من خلال مأسسة عمليات جمع المعرفة وتنظيم تدريبات تبادلية بين أصحاب الخبرة والموظفين الجدد، واستحداث موارد معرفية وخبرات ومهارات جديدة، وتسهيل تبادل المعرفة والمعلومات والخبرات بين الموظفين.

٧- إدارة الموارد البشرية: ويتم بناء قدرات إدارة الموارد البشرية من خلال تحديث أنظمة إدارة شؤون الموظفين وتطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بالفرص والحوافز والمكافآت، بما يساهم في تحفيز الموظفين وتقديم أداء أفضل. كما تشمل عمليات نظم التوظيف واختيار الموظفين وتوفير ظروف عمل آمنة وتأمين صحي وغيرها من عناصر الرفاهية والرعاية.

٨- الإدارة المالية وإدارة الموارد المادية: يتم بناء قدرات الإدارة المالية من خلال ترشيد المصروفات وتوجيه الإنفاق بالشكل المناسب لتحقيق أفضل النتائج، وذلك من خلال تطوير نظم

الإدارة المالية ونظام المحاسبة والمراقبة المالية وتقييم جدوى المصروفات المختلفة وتغيير خطط الإنفاق، إضافةً إلى زيادة فرص التمويل.

٩- البرمجة والخدمات والنتائج: ويتم بناء قدرات البرمجة والخدمات والنتائج بتطوير نوعية الخدمات المقدمة، ومن خلال تطوير البرامج الخدمائية وتحسين قواعد العمل وضوابط الجودة، مع التركيز على أهمية نوعية الخدمة المقدمة وتحديد النتائج المطلوبة والتقيّد بنوعية النتائج.

## ٢- مفهوم رأس المال الاجتماعي :

يعرف رأس المال الاجتماعي بأنه الموارد والطاقات الكافية فى الشبكات الاجتماعية المختلفة والتي تؤدي الى تحقيق منافع جماعية بأثر من القيم التي تتحكم فى البنى الاجتماعية . ( حسن ، ٢٠٠٨ ، ٦٥ )

ولقد عرفه " بوتنام " R.putnam إلى رأس المال الاجتماعي من خلال تحديد الخصائص والسمات التي تكون رصيد داخل التنظيم الاجتماعي ، مثل الثقة والمعايير ، والشبكات الاجتماعية مع التأكيد على أن امتلاك الجوانب الإيجابية من هذه الخصائص تمكن المجتمع من ان يؤدي وظائفه على نحو أكفأ وأفضل ، كما أنها تسهل التنسيق بين الافعال الاجتماعية المختلفة . ( Robert D, and Kristin , 2002 ) .

كما يعرف رأس المال الاجتماعي أيضا " بأنه موردا من الموارد التي يستعين بها الفرد على إشباع حاجاته الإنسانية " وذلك من خلال ما يقيمة الأفراد من شبكات ومؤسسات اجتماعية تزيد من قدرتهم على الوصول الى موارد مادية او حتى الى موارد اجتماعية أفضل . ( الأبشيهي ، ٢٠١١ ، ١٢١ ) .

ويعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي رأس المال الاجتماعي بالافراد المتطوعين فى العمل الخيري أو التطوعى والذي يعد عمل غير ربحي أي لا يقدم نظير أجر معلوم وهو عمل غير وظيفي يقوم به الأفراد من أجل مساعدة وتنمية مستوى معيشة الآخرين . (السروجي ، ٢٠٠٤ )

كما يمكن استعراض مفهوم رأس المال الاجتماعي " بأنه أقرب إلى رأس المال النقدي لانه يمكن أن يتولد فى المستقبل ويستخدم لشراء الاشياء مثل الدعم الاجتماعي او المساعدة ويمكن ان يتولد من خلال شعور مشترك بهوية تبادل الامتيازات ( أو الشعور بالانتماء والتضامن) وقواعد التعاون التي تحفز على الشعور بالالتزام بمساعدة الآخرين ، والتأكد أن مثل هذه المساعدة سوف تسترد فى يوما ما . ( مسعد ، ٢٠١٤ )

ويشير البعض الى ان رأس المال الاجتماعي " يمثل البيئة السياسية والاجتماعية التي يمكن المعايير والقيم الاجتماعية الايجابية في النمو والتطور وتساعد أيضا على صياغة بيئة اجتماعية قوية تدفع المجتمع دفعا للامام . ( معهد التخطيط القومي ، ٢٠٠٨ )

في حين يرى " روبرت سامبسون " Robert sampson أنه " هو المصدر المتجسد في العلاقات بين الاشخاص والمواقف التي تسهل العمل . ( Robert,2000 )

وبالتالي ينظر لرأس المال الاجتماعي كقيمة مرغوبة في حد ذاتها وكننتيجة مرجوة من اي مشروعات تنموية جارية ، وجدير بالذكر ان دراسة رأس المال الاجتماعي وجدت اصداء في الحقول الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وحتى القانونية ، إذ يؤكد البعض انه اذا شهد اي مجتمع درجة من درجات السلوك الانتهازي واضحى سمة من سماته فيعود ذلك وفقا لهذا الراى الى ان اعضاء هذا المجتمع ليس لديهم احتياطي من رأس المال الاجتماعي . ( Silvia, 2008 )

ولقد تم تناوله كونه " مجموعة من القيم والاخلاق الاجتماعية التي تسهل عمليات التفاعل الاقتصادي والسياسي التي تشكل البيئة الاساسية للعلاقات الاقتصادية والسياسية ، وتتجسد تلك القيم والاخلاق في هياكل وبنى اجتماعية تدعم اعضائها وتدعم مصالحهم وتعزز تماسكهم . ( Brown, L.,2000 )

وتأسيساً على ما سبق من استعراض لوجهات النظر السابقة يمكن للباحث ان يضع تعريفاً إجرائياً لهذا المفهوم يساعد في تحديد نمط تأثيره على عمليات بناء القدرات المؤسسية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية يتمثل في الآتي :

**يتضمن رأس المال الاجتماعي الآتي :**

- ١- سيطرة القيم الأخلاقية المستمدة من الدين على نمط التفاعلات الاجتماعية التي تحدث على مستوى مختلف عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية .
- ٢- زيادة الدافعية للعمل وتحقيق الرضا الوظيفي بما يسهم في الارتقاء بمستوى فعالية الأداء الكلي لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية.
- ٣- إخضاع الأهداف الفردية وما يصاحبها من أفعال إلى أهداف جماعية يتم إقرارها بشكل جماعي بين عناصر الهيكل التنظيمي لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية.
- ٤- توفير المناخ الديمقراطي الذي يساعد على انجاز المهام المطلوبة في سهولة ويسر.

- ٥- بناء القدرات الإنسانية عن طريق غرس وترويج قيم المشاركة والتعاون والمبادأة والاعتماد على الذات والعمل الجماعي.
- ٦- إدارة العمل وحل المشكلات بصورة جماعية والعمل على توافر لغة مشتركة ومهام ورؤية مشتركة.
- ٧- المساهمة في توزيع السلطة والمعلومات وحق وضع القرارات فهو يعمل على توسيع دوائر صنع القرار.
- ٨- إنشاء وتعزيز القيم التي تشجع أنساق العملاء على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية البناءة لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية.
- ٩- معيار من معايير قياس السعادة لدى الافراد فى المجتمع وشعورهم بالتوافق النفسي والاجتماعي ويدعم احساسهم بالرفاه.
- ١٠- تسهيل حصول أنساق العملاء على الخدمات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية.
- ١١- يسهم فى تفعيل تيو الادارة وتعدد قنوات الاتصال بين مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية والبيئة وتقويم أداء تلك المكاتب.

### أهمية رأس المال الاجتماعي

تتضح تلك الأهمية في زيادة مستوى الثقة بين الأفراد ، ووجود القيم والأهداف المشتركة ، وتكوين علاقات إيجابية وتبادل الخبرات ، وتطوير رأس المال الفكري ، وكفاءة إدارة العمل الجماعي وبالتالي القدرة على حل مشكلات أنساق العملاء ، وتحقيق الصالح العام وتوطيد العلاقة بين مكاتب التوجيه الأسري والمجتمع المحلي . (Yujiro,2009,16)

وعليه فإن رأس المال الاجتماعي يساعد على التعاون ومساندة الآخرين من خلال الثقة المشتركة والتي تعد أحد المحاور الهامة لتكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي وأنساق العملاء داخل المجال الأسري وبالتالي فإنه من المحتمل وجود أخطار في المجتمعات التي تفقد الكثير من رأس مالها الاجتماعي . (Gonzales,2010)

- ويمكن لنا أن نبين أهمية رأس المال الاجتماعي في العديد من النقاط التالية :: (شحاته ، ٢٠١٣)
- ١- له دور هام في تحقيق الصالح العام فهو يدر الالتزام الفردي تجاه المجموعة أو الصالح العام حيث يعتقد الأفراد بأن جهودهم جزء لا يتجزأ من المجموعة.

- ٢- يسهل ويسهم في مرونة المنظمات حيث يركز على العمل الجماعي والثقة المتبادلة ويساعد على زيادة أعضاء المنظمة وإثراء العمل الاجتماعي.
- ٣- يسهم في تكوين الدافعية للعمل ويجعل الإنتاجية مرتفعة ويؤدي إلى الالتزام الاجتماعي العام.
- ٤- يمثل احد المقومات التي تضمن تلبية الاحتياجات المحلية للمجتمع وتحقيق الأهداف الحقيقية.
- ٥- زيادة تحسين الوعي وتوسيعه بطرق مختلفة ويسهم في تحسين حياة الأفراد الاجتماعية والنفسية والبيولوجية . (عمر ، ١٩٩٢ ، ٧٧)
- ٦- يؤدي إلى تماسك المجتمع ومنعه من الانهيار.
- ٧- يدعم الانتماء للمجتمع سواء كان اجتماعيا أو ثقافيا أو اقتصاديا أو سياسيا.
- ٨- تفعيل المشاركة الاجتماعية والسياسية في المجتمع من خلال بناء اجتماعي ديمقراطي.
- ٩- يساعد توزيع السلطة والمعلومات وحق صنع القرارات فهو يعمل على توسيع دوائر صنع القرار
- ١٠- أداة فعالة لإنتاج المعرفة ونقلها وتوزيعها في حالة الاهتمام به وتطويره عن طريق منح الثقة للأعضاء

### مكونات رأس المال الاجتماعي

إن رأس المال الاجتماعي يمثل الموارد الكامنة في البناء الاجتماعي والتي يقوم أعضاء الجماعة بالحصول عليها ونقلها من أفعال تعبيرية إلى أفعال غائية ( غول ، ٢٠١١ ، ٦)

أي نقلها من مجرد أفعال عادية تعبر عن الممارسة الاجتماعية العادية وتدعم الأوضاع الحالية الى أفعال مقصودة موجهة لتحقيق غايات معينة وأوضاع أفضل.

وبناء على ما سبق فإن رأس المال الاجتماعي يسهم مساهمة فاعلة في سهولة الحصول على الخدمات ومواجهة مشكلات أنساق العملاء ونشر وتنمية الوعي لتفادي تلك المشكلات ورسم خطط وأساليب التعاون مع المنظمات (مكاتب التوجيه الأسري) والهيئات الأخرى التي تعمل في ميادين الخدمة الاجتماعية من أجل حماية الأسرة وعلاج مشكلاتها وصولا لتحقيق نوع من التكامل بين الخدمات التي تؤدي للأسر . (خاطر ، ١٩٩٨ ، ٣٤٧)

وهذا يعني ان رأس المال الاجتماعي يتكون من ثلاث مكونات رئيسية هي مجموعة الموارد ، أفعال ، بناء اجتماعي بالنسبة لمجموعة الموارد فهي إما موارد احتمالية أو رمزية يستخدمها

الفرد في ممارساته الاجتماعية بينما الفعل الاجتماعي هو الطريقة التي يستخدم بها الفاعل هذه الموارد إيجاباً أم سلباً وذلك في إطار علاقات البناء الاجتماعي وقدرته على تأسيس علاقات مع المجتمع تقوم على العمل الجماعي والاندماج الاجتماعي . (عبد الحميد ، ١٠٩ ، ٢٠٠٤)

ولقد تم تحديد ثلاثة عناصر أساسية تكون رأس المال الاجتماعي : وهى الأشخاص ، قوة العلاقة بينهم والموارد

**أما الأول :** فيقصد به عدد من الأشخاص داخل شبكة العلاقات الاجتماعية وهم على استعداد لمساعدة بعضهم البعض عند الحاجة

**والثاني :** هو قوة العلاقات الإنسانية بين الأشخاص ، وهى ما تحدد استعدادهم للتعاون

**والثالث :** هو الموارد التي يمتلكها الافراد سواء كانت موارد شخصية وتمثل رأس المال البشرى أو موارد اجتماعية وتشمل الروابط والعلاقات الاجتماعية التي يكونها الافراد

### نماذج بناء رأس المال الاجتماعي

بناء رأس المال الاجتماعي يتم من خلال العمل والنشاط المجتمعي وخاصة تنمية المجتمع المحلي وذلك من خلال نموذجين : ( عبد الحميد ، ٢٠٠٤ ، ١٠٨ )

**النموذج الأول :** بناء المؤسسات لمقابلة حاجات ومشروعات المواطنين ، ومواجهة قضايا انخفاض الدخل والفقر ، التدعيم والتدريب والمساعدة الادارية والحاجة لمؤسسات فعالة كقوى للتغيير فى المجتمع

**النموذج الثانى :-** توجيه أنشطة المؤسسات وتكثيفها تجاه اعمال محددة بغرض بناء رأس المال الاجتماعي فى المجتمع والتدعيم المستمر لهذا الميكانيزم وتحديد الحاجة للمصادر ومساعدة المواطن للاتصال بالمؤسسات

ونود أن نشير إلى أنه لا يوجد نموذج واحد ومحدد أكثر فعالية فى بناء وتعزيز رأس المال الاجتماعي فى أي مجتمع ، حيث يرتبط رأس المال الاجتماعي بالسياق الاقتصادي والاجتماعي والسياسي فى مجتمع ما فى زمن ما ، ومن هنا يختلف رأس المال الاجتماعي بين النمو والتطور او الانهيار والتآكل فى المجتمع الواحد وكذلك تتباين من مجتمع لآخر ، ويتوقف بنائه على الحفاظ على الموروثات الثقافية والهوية الثقافية ومتغيرات بناء الشخصية التنموية فى المجتمع .

( عبد الحميد ، ٢٠١١ ، ١٩ )

## مقومات رأس المال الاجتماعي

## (١) الاندماج الاجتماعي

ويتمثل في تطوير المنظمات الاجتماعية وتكوين العلاقات بين الأفراد داخل هذه المنظمات حيث أن رأس المال الاجتماعي يتمثل في هذا البناء وشبكة العلاقات الاجتماعية فهو يتحدد بالقدرة على تنظيم وتنسيق أفعال الأفراد من أجل تحقيق أهداف مشتركة

فكلما اندمج في بوتقه واحدة يتبلور لديهم الشعور بوجود المجتمع ومن ثم التوحد مع غاياته وتوجيه قدراتهم في تحقيق المصلحة العامة. (السروجي ، ٢٠٠٩ ، ٦٥)

وحتى يحدث الاندماج الاجتماعي من الضروري وجود القابلية الاجتماعية

**والقابلية الاجتماعية : ASSociability** هي رغبة الأفراد في المنظمة على إخضاع الأهداف الفردية وما يصاحبها من أفعال الى أهداف وأفعال جماعية يعملون على اقرارها بشكل جماعي والعنصر الرئيسي للقابلية الاجتماعية : هو المشاعر الجماعية والقدرة على تنسيق النشاطات ومهما يكن فان رغبة الفرد من منظور القابلية الاجتماعية بشكل مباشر وتستفيد الفرد بشكل غير مباشر. (سويدان ، ٢٠١١ ، ٢٦٥٩)

ومن هنا فان القابلية الاجتماعية او القبول تمثل مقوما رئيسا في اقامة العلاقات الاجتماعية التي تعتبر أساس رأس المال الاجتماعي حيث يتم تكوين هذه العلاقات على اساس الاختيار الحر

## (٢) الثقة

الثقة هي " ما يتوقعه الأعضاء من أعضاء اخرجن ضمن جماعة ذات سلوك منتظم ومستقيم وتعاوني يركز على أعراق مشتركة " (خميس ، ٢٠٠٨ ، ١٧)

وهذا يعكس أهم الشروط الحاكمة لتطور رأس المال الاجتماعي أنه يتأسس على فضائل اجتماعية لا فردية ، وبذلك تبدو أهمية الثقة كمورد جمعي يعمل على تحفيز وطأة بذرة الموارد وضمن التوظيف الامثل لها . (زيدان وآخرون ، ٢٠٠٦ ، ٤٩)

وفي هذا الاطار يتم اكتساب قيم مثل الوفاء والأمانة والجدارة بالثقة والقدرة على ان يكون الفرد موضع اعتماده اضافة إلى ذلك فان على الجماعة اعتماد أعراق مشتركة جماعية قبل ان يصبح بالإمكان تعميم الثقة بين أفرادها . (مصطفي ، ٢٠١٢ ، ٥٢)

ولذا يجب الوقوف على مدى ثقة العملاء في المنظمات غير الحكومية والتي من بينها جمعيات تنمية المجتمع المحلي التي تشمل بين جنباتها مكاتب التوجيه والاستشارات الاسرية والتعرف على الابعاد المختلفة لها ومدى قدرة هذه المنظمات باعتبارها من الشبكات الحديثة على تعزيز ثقة نشطة داخلها على اساس ان تلك المؤسسات تنشأ بالفعل الادارى وشروط وقواعد يتم التراضى بشأنها وقبولها

وتؤكد على أن كلما توافرت المعايير والقيم والاخلاقيات والشفافية والألفة والمحاسبة كلما توافرت الثقة بنوعها الفردية والاجتماعية وهذه الثقة كمقدم لرأس المال الاجتماعي تفسح لظهور الاندماج الاجتماعي.

### (٣) التبادلية

التبادلية تعتبر بعد جوهرى فى تشكيل رأس المال الاجتماعي حيث يعرف باكتون رأس المال الاجتماعي فى ضوء بعدين :

**الأول :** انه يتطلب وجود شبكة من الروابط بين الأفراد

**والثانى :** ان تلك الروابط يجب أن تتسم بالثقة والتبادلية والإيجابية وذهب الى أن رأس المال الاجتماعي يرتبط بالديمقراطية لكونه يتعلق بالعلاقات بين المواطنين . ( فوكوياما ، ١٩٩٨ ، ٤٢ )

وتتفق تعريفات رأس المال الاجتماعي فى معظمها على أن رأس المال الاجتماعي ينبع من الشبكات الاجتماعية والعلاقة الاجتماعية ويعتمد على التبادلية والعمل الجمعي

ويمكن المفهوم الحديث لرأس الاجتماعي فى الاهتمام عبر فعالية العلاقات الاجتماعية السائدة فى المجتمع ، وفي معايير التبادلية بين الأفراد والجماعات التي يمكن أن تسهل الإنتاج وتؤكد الاتجاهات الحديثة على أن رأس المال الاجتماعي هو العلاقات المشتركة أو التعاونية فى الجماعات البشرية . ( Pax Ton,2002,256 )

### (٤) التسامح

فالتسامح هو احد مكونات رأس المال الاجتماعي ويعتبر احد مقومات المجتمع المدني وبالتحديد المقوم الثقافى او القيمى والمتمثل فى التسامح السياسى والحق فى الاختلاف وسيادة نمط من التفاعلات فيما بين منظمات المجتمع المدني وداخلها وان الممارسات الدالة على عدم التسامح تمثل نغيا للطبيعة المدنية لهذا المجتمع . (الشاذلي ، ٢٠٠٥ ، ٩٧ )

ولذا يجب التعرف على مدى قبول الراى الأخر بين الأعضاء داخل المنظمة باعتبار ذلك مؤشر لمدى وجود مكون ذا أهمية فى تشكيل رأس المال الاجتماعى داخل المنظمة وهو التسامح ولعل هذا الطرح يعكس أهمية القيم فى تدعيم القدرات الإنسانية التى تعد ركيزه أساسية فى بناء رأس المال الاجتماعى وبناء الشخصية التنموية وتسهم فى إنشاء روابط اجتماعية قوية بين الأفراد (الزغبى ، ٢٠٠٧ ، ١٣)

### مستويات رأس المال الاجتماعى

هناك ثلاث مستويات يمكننا من خلالها النظر لرأس المال الاجتماعى وهى كما يلي :

**المستوى الأول :** وهو مستوى الوحدات الصغرى الـ Micro وقد جاءت فى أعمال " روبرت بوتنام " اذ يعرف رأس المال الاجتماعى حسب هذا المستوى " بأنه يمثل مظاهر التنظيم الاجتماعى ، كشبكات الأفراد أو الأسر والعادات والقيم التى تخلق المظاهر الخارجية للمجتمع "

**المستوى الثانى :** وهو مستوى الوحدات المتوسطة الـ Mezze وجاء ذلك من خلال توسيع وحده الملاحظة لهذا المفهوم والتى يرجع فيه الفضل الى " جيمس كولمان " من خلال تفسيره لرأس المال الاجتماعى " كتتنوع الكيانات المختلفة بالمجتمع ، والتى تمثل مظاهر البناء الاجتماعى ، أى أنه يتضمن الجمعيات والعلاقات بين الطبقات ، ومن خلال الكيانات الاجتماعية والاقتصادية كالشركات التجارية والمؤسسات الأهلية

**المستوى الثالث:** وهو على مستوى الوحدات الكبرى للمجتمع الـ Maero وهى الاكثر شمولا لدراسة رأس المال الاجتماعى وتتضمن دراسة المجتمع والبيئة السياسية التى تشكل البناء الاجتماعى ، وكذلك العلاقات الأفقية والرأسية غير الرسمية بين الطبقات كذلك العلاقات الرسمية والدستورية ، كذلك الأنظمة السياسية.

### ٣- مفهوم مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية:

هى جهاز اجتماعى أنشأته وزارة التضامن الاجتماعى وتعهد بإدارته إلى جمعية أو مؤسسة خاصة مشهورة طبقا للقانون ٨٤ لسنة ٢٠٠٢م أو تنشئه جمعية أو مؤسسة خاصة تحت إشراف ورقابة وزارة التضامن الاجتماعى.(السكرى ، ٢٠١٥ ، ٩٤)

ويعرف أيضا بأنه " إحدى وحدات الخدمات الاجتماعية الأسرية التى أنشأتها وزارة الشؤون الاجتماعية فى مصر فى الستينيات من القرن العشرين تمشيا مع احتياجات التغيير الاجتماعى

الذي طرأ على حياة الأسرة وعلاجا للمشاكل والأزمات التي أصبحت تتعرض لها وتهدد أمنها وسلامتها واستقرارها. (سالم ، ٢٠٠٠)

ويمكن للباحث أن يحدد هذا المفهوم إجرائيا في هذه الدراسة على النحو التالي :

يقصد بتلك المكاتب بأنها "إحدى المنظمات الاجتماعية التي تخضع لوزارة التضامن الاجتماعي وأنشئت بهدف نشر وتنمية الوعي الأسري بأهمية الحياة الأسرية وكيفية التغلب على مشكلاتها والتوجيه بالرأي للمقبلين على الزواج من خلال إمدادهم بالحقائق الأسرية السليمة وأساليب التنشئة السوية حتى يمكن تأسيس أسرة سعيدة مترابطة وذلك ضمانا لتحقيق الاستقرار الاجتماعي ومؤشرا لتوفير الأمن الاجتماعي بالمجتمع وذلك في ضوء رسالة واضحة تعبر عن الغرض من إنشائها".

ويمكن وصف تلك المكاتب بالدراسة الحالية من خلال الأبعاد التالية :

- ١- مؤسسة اجتماعية تعتمد على تنوع برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة للأسرة.
- ٢- تهئى المناخ الإنساني الذي يمكن الأسرة من مواجهة التحديات التي تعترض قيامها بأدوارها الاجتماعية .
- ٣- فاعلية خدماتها تعتمد على تعظيم الاستفادة المتبادلة بين عناصر فريق العمل إيماننا بأهمية العمل الجماعي.
- ٤- تعتمد على تعبئة المصادر التي تعينها على نشر رسالتها في المجتمع من خلال الجمع بين الإعانات الحكومية والتبرعات الأهلية إيماننا منها بأهمية المشاركة المجتمعية في دعم برامج العمل الاجتماعي.
- ٥- تؤمن بأهمية التشبيك مع المنظمات الاجتماعية التي تعمل في المجال الأسري لتأثيره الكبير على تحقيق خدمات اجتماعية متكاملة تستجيب لمقابلة احتياجات أنساق العملاء.

وأما عن أهداف مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية :

فيمكن فيما يلي توضيح أهم الأغراض التي من أجلها أنشئت تلك المكاتب وهي : (وزارة الشؤون الاجتماعية ، ١٩٩٨)

- ١- علاج المشاكل التي تتعرض لها الأسرة وتقصي أسبابها.
- ٢- تهيئة الجو العائلي السليم الذي يكفل للأطفال نشأة اجتماعية سليمة صالحة.

- ٣- توجيه الأسرة نحو مصادر الخدمات الاجتماعية المختلفة في المجتمع المحلي للانتفاع بها.
- ٤- معاونة قضاة الأحوال الشخصية في بحث العوامل المسببة للمنازعات الزوجية والعائلية.
- ٥- نشر وتنمية الوعي الأسري بالمجتمع لتفادي المشاكل والمنازعات الزوجية قبل وقوعها مع الاسترشاد في هذا السبيل بنتائج البحوث والدراسات والاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة في تقديم الاستشارات الأسرية.
- ٦- رسم خطط وأساليب التعاون مع المنظمات والهيئات الأخرى التي تعمل في ميادين الخدمة الاجتماعية من أجل حماية الأسرة وعلاج مشكلاتها وصولاً لتحقيق نوع من التكامل بين الخدمات التي تؤدي للأسرة.
- ٧- دراسة أحدث الأساليب والوسائل التي تتبعها الدول المتقدمة في حل مشكلات الأسرة وتجربة تطبيق ما يتناسب مع البيئة المحلية من هذه الوسائل.
- ٨- القيام بإجراء البحوث والدراسات المتعلقة بالأسرة ونشر نتائجها واقتراح برامج التوعية الكفيلة بتدعيم الكيان الأسري.
- وفيما يتصل بميادين عمل تلك المكاتب يمكن الإشارة من خلال دورين هامين هما الدور الوقائي والعلاجي.
- (أ) الدور الوقائي لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية فتحدد ملامحه في الآتي : (خاطر ، ١٩٩٨ ، ٣٤٧)
- ١- التوعية الاجتماعية والأسرية عن طريق الاتصال بالأخصائيين الاجتماعيين في مواقع العمل وكذا التنظيمات المختلفة.
- ٢- عقد الندوات والمؤتمرات وإلقاء المحاضرات واستخدام وسائل الإعلام لهدف زيادة الوعي بحقائق الحياة الأسرية السليمة وأساليب التنشأة والعمل على تجنب حدوث المشكلات الأسرية وأسس اختيار شريك المستقبل.
- ٣- التوعية ببرامج الإعداد للحياة الزوجية والتعرف على أبعادها ومعوقاتها.
- ٤- إثارة الوعي الاجتماعي في البيئة.
- ٥- توضيح أهمية التخطيط الأسري في المجال الاقتصادي والاجتماعي والتربوي ومعوقات التوافق العاطفي والجنسي وأساليب التربية الصحيحة.

**(ب) الدور العلاجي لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية فتحدد ملامحه في الآتي:**

١- اتخاذ الحلول اللازمة لتقديم الخدمات التي تساعد على زوال المشاكل الأسرية بعد دراستها وتشخيصها.

٢- المساعدة على التوجيه والإرشاد وإعادة التوافق بين أفراد الأسرة.

٣- تعظيم الاستفادة من الموارد والمؤسسات المختلفة التي تساعد على نجاح برامج التدخل المهني مع العملاء. (البشير وآخرون ، ١٩٩٧ ، ٢٢٠)

**جهاز العمل بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية.**

لجنة المكتب: يشرف على المكتب لجنة تتكون من :

١- رئيس الجمعية أو السكرتير العام.

٢- أمين صندوق الجمعية.

٣- ممثل لمديرية التضامن الاجتماعي (إدارة الأسرة).

٤- مدير المكتب ويكون مقرر للجنة.

٥- العناصر والأشخاص الذين يرتبط عملهم أو تخصصهم بمجال نشاط المكتب ويجب على الأقل أن تضم الأخصائي الاجتماعي والقانوني والنفسي والديني.

**مصادر الحالات التي يقوم المكتب بعلاجها:**

١- حالات يتقدم أصحابها مباشرة ينشدون إيجاد حل مشاكلهم أو توجيههم أو إرشادهم أو يطلبون استشارة أو نصيحة تعينهم على تخفيف متاعبهم.

٢- حالات ترد من الجهات الحكومية المعنية بالأسرة والطفولة ومحاكم الأحوال الشخصية وكذا هيئات غير حكومية مثل المؤسسات والهيئات المهمة بشئون الأسرة.

٣- حالات ترد من أفراد كرؤساء الجمعيات والمحامين والمأذونين الشرعيين وأئمة المساجد وغيرهم.

٤- للمكتب أن يقوم بالتحري من تلقاء نفسه من المشاكل والمنازعات الزوجية والأسرية والعمل على تسويتها بالطرق الفنية.

## سادساً: الموجهات النظرية للدراسة:

من النظريات التي لها أهمية في موضوع الدراسة الحالية نظريتي الأنساق البيئية , ورأس المال الاجتماعي , وفيما يلي طرح لمضمون تلك النظريات مع بيان كيفية الاستفادة منها عند دعم عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية .

## ( أ ) نظرية الأنساق البيئية:

تؤكد هذه النظرية على أهمية تأثير المحيط البيئي الذي يعيش فيه الإنسان , وتعد وحدة التركيز في هذه النظرية هي الحدود المشتركة بين الفرد والجماعة والأسرة والبيئة المحيطة , حيث يعتبر الفرد كنسق والبيئة المحيطة به نسق وهناك تفاعل بينهما إلى جانب باقى الأنساق الأخرى.  
(Louise and Stephan,2007,13)

ويمكن أن تعرف أيضاً بأنها: نظرية تهتم بدراسة العلاقات القائمة بين المجموعات البشرية والوسائل التي تصل بها إلى حالة من الإتزان والتبادل بينهما وبين تلك البيئات المحيطة بهما.(  
(Kim and Others:2008,216)

## وتكمن أهمية نظرية الأنساق البيئية فى الآتى:(منصور ، ٢٠١٠ ، ١١٥ )

- ١- تحتوى على تفصيلات كافية لتوجيه العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية مع المواقف المتعددة للممارسة , كما تسهم فى تعريفهم على كافة الجوانب المادية والاجتماعية المرتبطة بالبيئة والتي يجب أن يضعوها فى اعتبارهم أثناء تعاملهم مع المواقف الإشكالية.
- ٢- تقدم إطاراً مناسباً لتفهم التفاعل القائم والمستمر بين النسق والبيئة بما يسمح للعاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بتحديد نقاط تدخله الملائمة للموقف.
- ٣- تمكن العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية من التركيز فى آن واحد على الإنسان والبيئة وعلاقتها المتبادلة وتزيد من فهم تفاعل العوامل الشخصية والبيئية والثقافية مع بعضها البعض والتي تتضح فى إدارة العمل وحل المشكلات داخل المؤسسة بصورة جماعية.
- ٤- يمكن استخدامها كنظرية قاعدية لأنها تحقق التكامل المعرفى , حيث تقوم بتحليل مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية من وجهة نظر علاقة تفاعلية تتيح للعاملين فرصة التعامل مع معلومات كثيرة عن أنساق التعامل وتسهم فى دعم بناء القدرات المؤسسية لتلك المكاتب بالشكل الذى يجعل لها خصوصية ورغبة فى تطوير برامجها وتنوع خدماتها لمقابلة حاجات المستفيدين.

٥- تغير انتباه العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية من الاهتمام بالصفات التي يمتلكها الأفراد وبيئاتهم إلى الاهتمام بالتعاملات بين الأنساق وعمليات الاتصال والتفاعلات والفهم الموضوعي لها دون تأثير على فردية كل نسق , ولا شك أن هذا يعد من آليات تنمية رأس المال الاجتماعي والتي تساهم في رفع الوعي المجتمعي بأهمية العمل الجماعي.

ويمكن الاستفادة من هذه النظرية لتنمية رأس المال الاجتماعي في دعم عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية وذلك في النقاط الآتية:

١- قيام الأخصائي الاجتماعي بمساعدة الوحدات التنظيمية لتلك المكاتب على إدارة العمل وحل المشكلات بصورة جماعية بالشكل الذي يساهم في زيادة الدافعية للعمل وتحقيق الرضا الوظيفي بين العاملين.

٢- مساعدة الأخصائي الاجتماعي لأنساق العملاء على استخدام وتنمية قدراتهم في حل مشكلاتهم مثل تعلم الزوجين مهارات جديدة تساهم في تنمية وتحسين العلاقات الأسرية.

٣- بناء علاقات وروابط جديدة بين العملاء وأنساق الموارد مما يعظم من أهمية استثمار رأس المال الاجتماعي في نمو وتطور القدرات التنظيمية لتلك المكاتب.

٩- المساعدة في تطوير وتغيير السياسة الاجتماعية لإصلاح منظومة القيم وتدعيم الجوانب الإيجابية لها لتعظيم الاستفادة من رأس المال الاجتماعي في دعم عمليات بناء القدرات المؤسسية لتلك المكاتب .

### (ب) نظرية رأس المال الاجتماعي:

تقوم هذه النظرية على أساس استخدام الأفراد تواجههم في شبكة اجتماعية حيث يقومون بتحقيق أهدافهم من خلال العلاقات الداخلة في الشبكة ومن خلال الموارد المتدفقة خلالها , وحتى يستطيعون ذلك ينبغي عليهم التعرف على الأطراف الأخرى من الأفراد والمؤسسات الموزعين داخلها , كما أنهم بحاجة إلى درجة من درجات الثقة ببعضهم البعض , ومن ثم يتوقعون ردود أفعال الآخرين , الأمر الذي يجعلهم مطمئنين إلى عدم استغلالهم من قبل أحد. (Laser, J and , 2009,88)

وهنا نشير إلى أن معظم منظرى رأس المال الاجتماعي يتفقوا على أن مفهوم الثقة يشكل مكوناً رئيسياً للنظرية , وأن المكونات الرئيسية لنظرية رأس المال الاجتماعي تكمن في الآتي: (De , 2007, 384)

- (١) يوجد عدة أنواع من عمليات التبادل التي تؤدي لإيجاد رأس المال الاجتماعي مثل (التبادل الآلى , التبادل العاطفى , تبادل المعلومات , التنشئة الاجتماعية غير الرسمية).
- (٢) فهم بعض المبادئ الهامة لرأس المال الاجتماعي مثل (الثقة , الالتزام , الروابط, الأواصر الاجتماعية).

ويعتمد رأس المال الاجتماعي على الآتى:

- ١- حجم الموارد المتاحة فى المكتب.
  - ٢- استعداد الأعضاء فى المكتب لإقتسام الموارد.
- وتتضمن نظرية رأس المال الاجتماعي الأبعاد الآتية:
- ١- يعد رأس المال الاجتماعي محوراً هاماً فى تعبئة وتشكيل الأنواع الأخرى لرأس المال (رأس المال المالى , الإنسانى , الثقافى , والمادى) ومن ثم تحقيق الرفاهة.
  - ٢- وجود علاقة طردية بين وجود رأس المال الاجتماعي والرفاهة.
  - ٣- يتم معالجة الموارد الاجتماعية داخل رأس المال الاجتماعي وذلك من خلال تعبئة كل من الموارد الاجتماعية البنائية والوظيفية والموارد الإنسانية.
  - ٤- يتطور رأس المال الاجتماعي فى الجماعات عندما تتوافر كفاءة الموارد البنائية والوظيفية.
  - ٦- التفاعل الجماعى يمثل عنصراً رئيسياً فى تفسير كيفية تنمية رأس المال الاجتماعي فى الجماعات الثانوية.

وترى هذه النظرية أن هناك ستة أبعاد هامة لرأس المال الاجتماعي هى: المهارات الاجتماعية , التشبيك ومدى المشاركة بمؤسسات المجتمع , الثقة المتبادلة , القيم الاجتماعية الإيجابية , العمل الجماعى , المشاركة المدنية.

ويمكن الاستفادة من هذه النظرية فى ضوء الدراسة الحالية على هذا النحو:

- ١- استثمار العلاقات القائمة فى شبكات العمل لتنمية رأس المال الاجتماعي بما يساعد على الارتقاء لمستوى كفاءة وأداء عناصر فريق العمل المهنى بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ومن ثم تحقق الفعالية لجودة الخدمات التى تلبي احتياجات العملاء المترددين على تلك المكاتب.

٢- تعزيز تكوين عناصر رأس المال الاجتماعي يسهم في تكوين المسؤولية الاجتماعية وتحسين الأداء المهني لفريق العمل عند العمل مع حالات النزاعات الزوجية التي تتردد على مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية

٣- دعم المهارات الاجتماعية لفريق العمل المهني يساعد في الارتقاء بمستوى أدوار العلاقات العامة وتعزيز القيم والمخرجات التعاونية لتلك المكاتب.

٥- بموجب ثوابت تلك النظرية يمكن تفعيل التشبيك لبناء القدرات التنظيمية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية التي تتبعها تلك المكاتب وإقامة تحالفات تنظيمية متبادلة.

**سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :**

#### (١) نوع الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية لكونها أنسب أنواع الدراسات ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة , حيث يهدف الباحث إلى وصف وتحديد آراء العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية حول مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي .

#### (٢) منهج الدراسة:

انساقاً مع نوع الدراسة تم استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية وبلغ عددهم (٧٢) مفردة.

(٣) أدوات الدراسة: - اعتمدت الدراسة في جمع البيانات علي أداة رئيسية وهي :

مقياس مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.

حيث قام الباحث بتصميم المقياس لمعرفة مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي وقد احتوى المقياس علي ٦ مؤشرات رئيسية وهي :

١- الإدارة الإستراتيجية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.

٢- القدرات التنظيمية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.

٣- إدارة البرامج لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.

٤- إدارة الموارد المالية والبشرية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.

٥- صعوبات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي

٦- مقترحات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.

وقد التزم الباحث بالقواعد اللازمة لبناء المقياس من حيث اتساقه مع البناء النظري والمنهجي للدراسة وقد توصل الباحث للصيغة النهائية للمقياس من خلال الخطوات العلمية لوضع المقاييس وهي :

- تحديد موضوع المقياس والتأكد من قابليته للقياس .
- جمع الفقرات المرتبطة بالمؤشرات الرئيسية للمقياس من خلال الرجوع للكتابات النظرية والبحوث السابقة .
- الصدق الظاهري من خلال عرض فقرات المقياس والمؤشرات علي المحكمين حيث تم إعادة صياغة بعض العبارات وحذف العبارات الغامضة كما تم استبعاد العبارات التي لم تحصل علي موافقة ٨٠٪ من المحكمين كحد أدني للاتفاق ، وقد اقتصر المقياس علي ( ٧٣ ) عبارة .

وقام الباحث بوضع تدرج ثلاثي بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة هي :

موافق (٣ درجات) ، موافق إلي حد ما (درجتان) ، غير موافق (درجة واحدة)

#### اختبار الصدق والثبات للمقياس وعباراته :

وقد اعتمد الباحث في التأكد من ثبات وصدق المقياس علي طريقة إعادة الاختبار حيث قام بتطبيق المقياس علي عدد (١٥) مفردة من العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية

بمحافظة الشرقية ثم أعيد تطبيق المقياس بعدد مرور (١٥) يوماً علي نفس المجموعة وكانت النتائج علي النحو التالي :

جدول رقم (١) يوضح معاملات ثبات وصدق المقياس

الدلالة الإحصائية	معامل الصدق	معامل الثبات	المؤشر
دال إحصائياً	٠,٩١	٠,٨١	١- دعم الإدارة الإستراتيجية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي
دال إحصائياً	٠,٩٠	٠,٨٠	٢- دعم القدرات التنظيمية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.
دال إحصائياً	٠,٨٨	٠,٨٤	٣- دعم إدارة البرامج لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.
دال إحصائياً	٠,٨٥	٠,٧٨	٤- دعم إدارة الموارد المالية والبشرية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي
دال إحصائياً	٠,٨٦	٠,٨٢	٥- صعوبات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي
دال إحصائياً	٠,٩٢	٠,٨٣	٦- مقترحات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي.
دال إحصائياً	٠,٩١	٠,٨٣	المقياس ككل

يتضح من الجدول أن معامل الثبات مرتفع سواء بالنسبة للمؤشرات الفرعية أو المقياس ككل مما يدل علي ثبات المقياس ، أما بالنسبة لصدق المقياس فقد استخدم الباحث أسلوبين هما الصدق الظاهري ، والصدق الذاتي ، ويتضح من الجدول أن معامل الصدق مرتفع ويشير ذلك إلي صلاحية المقياس للتطبيق .

#### (٤) مجالات الدراسة:

**المجال المكاني:-** وقع اختيار الباحث على مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية وذلك للأسباب التالية:

- موافقة إدارة المكاتب على إجراء الدراسة به وتعاونها مع الباحث.
- توافر أماكن ملائمة لإجراء المقابلات مع عينة الدراسة.
- يتوفر بالمكاتب الكثير من الإمكانيات مما يفيد إجراء الدراسة.

- تخدم المكاتب عدد كبير من سكان محافظة الشرقية والمحافظات المجاورة.
- قرب هذه المكاتب من محل إقامة الباحث مما يسهل له حرية الحركة والانتقال واجراء الدراسة .

**المجال البشري:** حدد الباحث عينة الدراسة في جميع العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية وبلغ عددهم (٧٢) مفردة .

**جدول رقم (٢) يوضح توزيع مفردات العينة وفقاً للمكاتب التي ينتمون إليها ن = ٧٢**

م	اسم المكتب	العدد
١	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بالزقازيق	١٢
٢	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بالحسينية	٦
٣	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بأبو حماد	٧
٤	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بالابراهيمية	٧
٥	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بأولاد صقر	٧
٦	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بكفر صقر	٨
٧	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بفاقوس	٨
٨	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بهيهيا	٥
٩	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بدير نجم	٧
١٠	مكتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمشتول السوق	٥
	<b>المجموع</b>	<b>٧٢</b>

**المجال الزمني:** تحدد المجال الزمني للدراسة في الفترة من ٢٠٢٤/٢/١ حتى ٢٠٢٤/٥/٣٠ م.

**(٥) المعاملات الإحصائية:** استخدم الباحث المعاملات الإحصائية التالية:

أ- معامل ارتباط بيرسون.

ب- المتوسط المرجح.

ج- الأوزان المرجحة.

وذلك من خلال البرنامج الإحصائي S.P.S.S.

## ثامناً: عرض نتائج الدراسة الميدانية :-

## (١) النتائج الخاصة بخصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (٣) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

م	البيان	التكرار	النسبة المئوية
أ	ذكر	٢٦	٣٦.٢ %
ب	أنثى	٤٦	٦٣.٨ %
	المجموع	٧٢	١٠٠ %

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع يتضح أن: النسبة الأعلى جاءت من الإناث ونسبتهم (٦٣.٨ %) بواقع (٤٦) مفردة من إجمالي عينة الدراسة البالغة (٧٢) مفردة , بينما جاءت نسبة الذكور (٣٦.٢ %) بواقع (٢٦) مفردة. وقد يرجع ذلك إلى أن هناك أعمال في مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية تحتاج إلى العاملين من الإناث أكثر من الذكور , ولعل التنوع في مفردات العينة يؤكد المحافظة على الرصيد الاستثمارى البشرى والفنى للمكتب.

جدول رقم (٤) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية

م	البيان	التكرار	النسبة المئوية
أ	أقل من ٣٠ سنة	١١	١٥.٢ %
ب	من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة	٢٤	٣٣.٣ %
ج	من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة	١٦	٢٢.٢ %
د	من ٥٠ سنة لأقل من ٦٠ سنة	١٢	١٦.٧ %
هـ	٦٠ سنة فأكثر	٩	١٢.٥ %
	المجموع	٧٢	١٠٠ %

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية يتضح أن: معظم مفردات العينة من الفئة العمرية (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٣٣.٣%) بواقع (٢٤) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة يليها نسبة من هم في المرحلة العمرية (من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٢٢.٢%) بواقع (١٦) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها في المرتبة الثالثة من هم في المرحلة العمرية (من ٥٠ سنة لأقل من ٦٠ سنة) بنسبة (١٦.٧%) بواقع (١٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها في المرحلة الرابعة الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (١٥.٢%) بواقع (١١) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , بينما جاءت أقل نسبة في المرحلة العمرية (٦٠ سنة فأكثر) بنسبة (١٢.٥%) بواقع (٩) مفردات من إجمالي حجم عينة الدراسة البالغ (٧٢) مفردة.

ونستنتج من ذلك أن النسبة الغالبة وفقاً للسن هي المرحلة العمرية (من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) , وهي فئة تمتلك الخبرة الكافية بجانب أنها تمتلك القدرة على إدارة العمل بالمكتب , وذلك بعكس الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) والتي تمتلك القوة والحركة فقط دون امتلاك الخبرة الكافية أو الفئة العمرية (من ٥٠ سنة لأقل من ٦٠ سنة) والتي تمتلك الخبرة دون القدرة على الحركة , وتعكس هذه البيانات أن معظم مفردات العينة يتمتعون بحالة صحية جيدة تمكنهم من تحمل العمل بالمكتب وتعزز من قدرة المكتب على مواجهة أى مشكلات .

جدول رقم (٥) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية

م	البيان	التكرار	النسبة المئوية
أ	أعزب	١٥	٢٠.٨%
ب	متزوج	٤٠	٥٥.٥%
ج	أرمل	١٢	١٦.٦%
د	مطلق	٥	٦.٩٥%
	المجموع	٧٢	١٠٠%

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية يتضح أن غالبية مفردات العينة من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (٥٥.٥%) بواقع (٤٠) مفردة

من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها فى الترتيب الثانى من لم يتزوجوا (أعزب) بنسبة (٢٠.٨%) بواقع (١٥) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , ويليهما فى الترتيب الثالث (أرمل) بنسبة (١٦.٦%) بواقع (١٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , وفى الترتيب الرابع والأخير (مطلق) بنسبة (٦.٩٥%) بواقع (٥) مفردات من إجمالي حجم عينة الدراسة البالغة (٧٢) مفردة.

وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية عينة الدراسة يتمتعون بنوع من الاستقرار الاجتماعى مما يساعد على انتظام العاملين فى العمل داخل مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية ويساعدهم على اكتساب المزيد من الخبرة والمهارة ويساهم فى زيادة معدلات التنمية التى تسعى المكاتب إلى تحقيقها.

جدول رقم (٦) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمحل الإقامة

م	البيان	التكرار	النسبة المئوية
أ	ريف	١٨	٢٥%
ب	حضر	٥٤	٧٥%
	المجموع	٧٢	١٠٠%

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمحل الإقامة يتضح أن غالبية عينة الدراسة بنسبة (٧٥%) بواقع (٥٤) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة يقيمون فى الحضر , يليها نسبة (٢٥%) بواقع (١٨) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة يقيمون فى الريف.

وقد يرجع ذلك إلى أن غالبية مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية تقع فى داخل المدن مما يترتب عليه سكن العاملين داخل هذه المدن حتى يتوفر لهم السهولة فى الذهاب إلى عملهم بعكس الإقامة فى الريف.

جدول رقم (٧) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة التعليمية

م	البيان	التكرار	النسبة المئوية
أ	مؤهل أقل من المتوسط	٤	٥.٥%
ب	مؤهل متوسط	١٤	١٩.٥%
ج	مؤهل فوق متوسط	١٠	١٣.٨%
د	مؤهل عالي	٣٢	٤٤.٤%
هـ	دراسات عليا	١٢	١٦.٦%
	المجموع	٧٢	١٠٠%

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة التعليمية , يتضح أن معظم عينة الدراسة حاصلين على مؤهل عالي بنسبة (٤٤.٤%) بواقع (٣٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها الحاصلين على مؤهل متوسط بنسبة (١٩.٥%) بواقع (١٤) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها في المرتبة الثالثة الحاصلين على دراسات عليا بنسبة (١٦.٦%) بواقع (١٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها في المرتبة الرابعة الحاصلين على مؤهل فوق متوسط بنسبة (١٣.٨%) بواقع (١٠) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , وفي المرتبة الخامسة والأخيرة الحاصلين على مؤهل أقل من المتوسط بنسبة (٥.٥%) بواقع (٤) مفردات من إجمالي حجم عينة الدراسة البالغ (٧٢) مفردة.

ويرجع ذلك إلى أن شروط القبول في العمل بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية تعطي فرصة أكبر للحاصلين على المؤهلات العليا من المؤهلات المتوسطة , و هذا يساعد المكاتب على تحقيق أهدافها وتحقيق معدلات التنمية المطلوبة وبناء القدرات المؤسسية للمكتب .

جدول رقم (٨) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتوسط الدخل الشهري

م	البيان	التكرار	النسبة المئوية
أ	أقل من ٢٠٠٠ جنيه	٠	%٠.٠
ب	٢٠٠٠ لأقل من ٣٠٠٠ جنيه	٢٢	%٣٠.٥
ج	٣٠٠٠ لأقل من ٤٠٠٠ جنيه	٢٨	%٣٨.٩
د	٤٠٠٠ لأقل من ٥٠٠٠ جنيه	١٢	%١٦.٦
هـ	٥٠٠٠ جنيه فأكثر	١٠	%١٤
	المجموع	٧٢	%١٠٠

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتوسط الدخل الشهري يتضح أن متوسط الدخل الشهري (٣٠٠٠ لأقل من ٤٠٠٠ جنيه) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (٣٨.٩%) بواقع (٢٨) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها في المرتبة الثانية من دخلهم (٢٠٠٠ لأقل من ٣٠٠٠ جنيه) بنسبة (٣٠.٥%) بواقع (٢٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها في المرتبة الثالثة من دخلهم (٤٠٠٠ لأقل من ٥٠٠٠ جنيه) بنسبة (١٦.٦%) بواقع (١٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , , يليها في الترتيب الرابع من دخلهم (٥٠٠٠ جنيه فأكثر) بنسبة (١٤%) بواقع (١٠) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة البالغة (٧٢) مفردة.

وتشير هذه البيانات إلى أن غالبية عينة الدراسة يتمتعون بدخل كافي لإشباع احتياجاتهم المعيشية مما يوفر لهم درجة كبيرة من الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي تساعدهم على أداء عملهم دون أى معوقات , وتزداد خبراتهم ومهاراتهم مما يساعد في تحقيق أهداف مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية .

جدول رقم (٩) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمدة العضوية بالمكتب

النسبة المئوية	التكرار	البيان	م
٢٢.٣%	١٦	أقل من ٥ سنوات	أ
٣٣.٤%	٢٤	من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات	ب
٤٧.٣%	٣٢	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة	ج
١٠٠%	٧٢	المجموع	

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق الموضح لعدد سنوات العضوية بالمكتب يتضح أن النسبة الأكبر هي التي جاءت في عدد سنوات العضوية من (١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة) بنسبة (٤٧.٣%) بواقع (٣٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها في المرتبة الثانية الفئة التي أمضت (من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٣٣.٤%) بواقع (٢٤) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , يليها في المرتبة الثالثة من أمضوا بالعمل (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (٢٢.٣%) بواقع (١٦) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة البالغة (٧٢) مفردة.

ونستنتج من ذلك أن معظم العاملين في مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية مدة عملهم من (١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة) وهذا يدل على أن هناك استقرار في العمل داخل هذه المكاتب, وهذا العدد من سنوات الخبرة يساعد الموظف على أداء عمله بكفاءة ويصقله بالمهارات اللازمة لنموه المهني ويساعد على تحقيق عمليات بناء القدرات المؤسسية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية .

## (٢): النتائج الخاصة بتساؤلات الدراسة

### النتائج المرتبطة بالتساؤل الأول:

ما مؤشرات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

### النتائج المرتبطة بالمؤشر الأول:

ما مؤشرات بناء الإدارة الإستراتيجية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

## جدول رقم (١٠) يوضح مؤشرات بناء الإدارة الإستراتيجية

لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي

ن = ٧٢

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الترتيب
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
١	- يساهم فــــــــــــــــي وجمــــــــــــــــوع مــــــــــــــــوعــــــــــــــــة القواعد والإجراءات التي تنظم العمل داخل المكتب.	٤٠	٢٠	١٢	١٧٢	٢.٣٨	١١
٢	- يساهم في خلو المكتب من الإجراءات الروتينية المعقدة.	٥٠	١٤	٨	١٨٦	٢.٥٨	٧
٣	- يساعد علي استخدام أسلوب بناء الفريق .	٥٣	١٢	٧	٢٠٢	٢.٨٠	١
٤	- يشارك في تحديد الأهداف العامة للمكتب وكذلك الأهداف الفرعية باستخدام نموذج الإدارة بالأهداف.	٥١	١٨	٣	١٩٢	٢.٦٦	٥
٥	- يتدخل في اختيار البرامج التي تسعى لتحقيق اشباع مادية ومعنوية لأعضاء المكتب.	٥٤	١٣	٥	١٩٣	٢.٦٨	٣
٦	- له دور فعال في إدارة الأصول والموارد	٥٢	١٥	٥	١٩١	٢.٦٥	٦
٧	- يعد عامل مساعد في وضع أطر قانونية وتنظيمية للعمل	٣٨	٢١	١٣	١٦٩	٢.٣٥	١٢
٨	- يقدم أداة جديدة لتحليل الأنشطة الأهلية التلقائية بعيداً عن احتكار الدولة.	٤٥	١٨	٩	١٨٠	٢.٥٠	٩
٩	- يعد قاعدة أساسية لبناء استراتيجيات التخطيط الاجتماعي	٤٨	١٦	٨	١٨٤	٢.٥٥	٨
١٠	- يعمل علي تعزيز المشاركة والجهود المدنية ويدعم المسؤولية الاجتماعية .	٥٥	١٧	.	١٩٩	٢.٧٦	٢
١١	- يسعى إلي دعم الأنشطة التي تساهم في تعيين وإظهار قيادات المجتمع	٥٠	٢١	١	١٩٣	٢.٦٨	٤
١٢	- يؤدي إلي انجاز الأعمال من خلال تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وبين الحفاظ علي معنويات الناس بمستوي معقول.	٤٦	١٢	١٤	١٧٦	٢.٤٤	١٠
	المجموع	٥٨٢	١٩٧	٨٥	٢٢٣٧		
	المتوسط	٤٩	١٦	٧	٧٢		
	النسبة المئوية	٦٨	٢٢	١٠	%١٠		
قوة قياس البعد = $\frac{2237}{2092} = 86.3\%$							

توضح بيانات الجدول السابق دور رأس المال الاجتماعي في بناء الإدارة الإستراتيجية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر العاملين بهذه المكاتب وطبقاً للمتوسط المرجح لكل منها علي النحو التالي :

- يساعد رأس المال الاجتماعي علي استخدام أسلوب بناء الفريق علي مستوى المكتب وذلك لتعاضد الاستفادة من الخبرات المتبادلة في رفع كفاءة مستوى الخدمات المقدمة (حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح " ٢.٨٠ "

- يعمل رأس المال الاجتماعي علي تعزيز المشاركة والجهود المدنية ويدعم المسؤولية الاجتماعية وهذا يؤكد أهمية فتح قنوات الاتصال وتفعيلها بين أعضاء المجتمع (الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢.٧٦) .
- يتدخل رأس المال الاجتماعي في اختيار البرامج التي تسعى لتحقيق إشباعات مادية ومعنوية لأعضاء المكتب وهذا ما يعكس أهمية تنوع البرامج والأنشطة لمقابلة الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين في ضوء أهداف ونظم ولوائح المكتب (الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢.٦٨).
- يسعى رأس المال الاجتماعي إلي دعم الأنشطة التي تسهم في تعيين وإظهار قيادات المجتمع حتى يمكن تعبئة المصادر المادية والبشرية التي تعين المكتب علي نشر رسالته في المجتمع (الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ٢.٦٨).
- يشارك رأس المال الاجتماعي في تحديد الأهداف العامة للمكتب وكذلك الأهداف الفرعية باستخدام نموذج الإدارة بالأهداف حيث يمكن رصد التغيرات التي تحدث للعملاء نتيجة الجهد المبذول من قبل عناصر فريق العمل (الترتيب الخامس بمتوسط مرجح ٢.٦٦) .
- رأس المال الاجتماعي له دور فعال في إدارة الأصول والموارد ذات الملكية المشتركة وهذا يعكس أهمية الارتباط بالقرارات الجماعية التي ينجم عنها رغبة في التعاون وتعزيز العلاقات القائمة علي تبادل المنفعة (الترتيب السادس بمتوسط مرجح ٢.٦٥).
- يسهم رأس المال الاجتماعي في خلو المكتب من الإجراءات الروتينية المعقدة مما يؤدي إلي تحقيق الفاعلية في برامج الخدمات الاجتماعية المقدمة وكسب ثقة المترددين ودعم العلاقة مع المجتمع (الترتيب السابع بمتوسط مرجح ٢.٥٨) .
- يعد رأس المال الاجتماعي قاعدة أساسية لبناء إستراتيجيات التخطيط الاجتماعي حيث ينعكس علي تفعيل عملية تحديد الأولويات التي تعتمد علي توفير الحقائق والمعلومات مما يساهم في سرعة اتخاذ القرارات (الترتيب الثامن بمتوسط مرجح ٢.٥٥).
- يعد رأس المال الاجتماعي أداة جديدة لتحليل الأنشطة الأهلية التلقائية بعيداً عن احتكار الدولة من خلال الاعتماد علي عناصر الثقة المتبادلة والقيم والعلاقات والتفاعلات الاجتماعية (الترتيب التاسع بمتوسط ٢.٥٠) .
- يؤدي رأس المال الاجتماعي إلي اتخاذ الأعمال من خلال تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وبين الحفاظ علي معنويات الناس بمستوي معقول ويعكس ذلك تعدد الخيارات والفرص والمبادرات الفردية والجماعية في المجتمع (الترتيب العاشر بمتوسط مرجح ٢.٤٤).

- يساهم رأس المال الاجتماعي في وجود مجموعة القواعد والإجراءات التي تنظم العمل داخل المكتب حتى يمكن دعم بناء قدرات المكتب ومساعدة الناس علي تنمية المهارات والمعرفة (الترتيب الحادي عشر بمتوسط مرجح ٢.٣٨) .
- وقد جاء في الترتيب الأخير (بمتوسط مرجح ٢.٣٥) اهتمام رأس المال الاجتماعي كعامل مساعد في وضع أطرا قانونية وتنظيمية للعمل لتوجيه عملية التفاعل الاجتماعي وبما يحقق قدراً من التماسك التنظيمي لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية.

### النتائج المرتبطة بالمؤشر الثاني:

ما مؤشرات بناء القدرة التنظيمية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

### جدول رقم (١١) يوضح مؤشرات بناء القدرة التنظيمية

لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ن=٧٢

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط المرجح	مجموع الأوزان
		موافق	إلى حد ما	غير موافق		
١	- يؤدي إلي توفر التماسك في واجبات العمل ويسبب الاستقرار التنظيمي للمكتب . - وجوده يساعد علي تفعيل اللامركزية في صنع واتخاذ القرارات	٥٤	١٢	٦	٢.٦٦	١٩٢
٢	- يحفز علي المشاركة التلقائية الهادفة .	٥٨	١٠	٤	٢.٧٥	١٩٨
٣	- يساهم في تسهيل العمليات المرتبطة بحل المشكلات	٥٠	٢٠	٢	٢.٦٦	١٩٢
٤	- يتبنى قضايا الفقراء والمهمشين والفقوات المحرومة عند صياغة سياسات الرعاية ويدفع	٤٨	١٧	٧	٢.٥٦	١٨٥
٥	باستمرار عمل المكتب - يشمل توقعات الثقة المتبادلة .	٥٢	١٢	٨	٢.٦١	١٨٨
٦	- ينهض بالأسس الثقافية والقيمية التي تحدد العلاقات والتفاعلات بصورة حاسمة .	٥٣	١٨	١	٢.٧٢	١٩٦
٧	- يدعم القاعدة التبادلية بين الأصدقاء . - يعد وسيلة للاستجابة للعديد من المشاكل .	٥٧	١٣	٢	٢.٧٦	١٩٩
٨	- يساهم في تفعيل دور المكتب للقضاء علي مشاعر عدم الرضا تجاه المؤسسات العامة	٤٧	١٦	٩	٢.٥٣	١٨٢
٩	- يمكن الفئات الضعيفة من المشاركة في اتخاذ قرارات تهم حياتهم	٥١	١٤	٧	٢.٦١	١٨٨
١٠	- يوفر وينمي قدرة المكتب علي التكيف مع المتطلبات البيئية.	٤٦	٢١	٥	٢.٥٦	١٨٥
١١		٤٣	١٩	١٠	٢.٤٦	١٧٧
١٢		٥٦	١٢	٤	٢.٧٢	١٩٦
	المجموع	٦١٥	١٨٤	٦٥		٢٢٧٨
	المتوسط	٥٢	١٥	٥		٧٢
	النسبة المئوية	٧٢	٢١	٧		%١٠٠

قوة قياس البعد = ٢٢٧٨ = ٨٧%

٢٥٩٢

يتضح من خلال معطيات الجدول رقم (١١) يتضح أن رأس المال الاجتماعي وفقا لأراء العاملين في مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية يساهم في بناء القدرة التنظيمية للمكتب في مجالات متعددة أهمها النهوض بالأسس الثقافية والقيمية التي تحدد العلاقات والتفاعلات بصورة حاسمة وهذا يعكس أهمية اهتمام هذه المكاتب ببناء وتنمية الإنسان وثقافته وكل ما يتصل بدعم قيم العمل الجماعي والتعاون والمشاركة الفاعلية (وجاءت في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢.٧٦)

وفي الترتيب الثاني وجوده يساعد علي تفعيل اللامركزية في صنع واتخاذ القرارات وذلك لأن مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية أكثر مرونة واستجابة وفاعلية من المنظمات الرسمية في الوصول إلي بعض المجتمعات المحلية (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٧٥).

وفي الترتيب الثالث شمول رأس المال الاجتماعي يساعد علي توقعات الثقة المتبادلة والتي تساهم في دعم قدرة المواطنين علي التأثير في صنع القرارات وتعكس دور المكاتب في تزويدهم بالخبرات والمهارات السياسية التنظيمية وذلك (بمتوسط مرجح ٢.٧٢) وجاء في الترتيب الرابع مساهمة رأس المال الاجتماعي في تنمية قدرة المكاتب علي التكيف مع المتطلبات البيئية (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٧٢).

بينما جاءت مساهمة رأس المال الاجتماعي في التحفيز علي المشاركة التلقائية الهادفة كمؤشر للانتماء الاجتماعي في المجتمع في الترتيب الخامس (وذلك بمتوسط وزني مرجح ٢.٦٦). وفي الترتيب السادس يؤدي رأس المال الاجتماعي إلي توفر التماسك في واجبات العمل ويسبب الاستقرار التنظيمي للمكتب وذلك من خلال أهمية الإيمان بالتخصص وتقسيم العمل وتهيئة المناخ الاجتماعي الإيجابي الذي يدعم الثقة والتعاون المتبادل (وذلك بمتوسط وزني مرجح ٢.٦٦)

وفي الترتيب السابع يعد رأس المال الاجتماعي وسيلة للاستجابة للعديد من المشاكل وذلك لكونه أداة لتحليل وتفسير التوازن المؤسسي والذي يهتم بالتركيز علي التفاعلات المتبادلة وقنوات الاتصال بما يساعد علي تعبئة الموارد بشكل إيجابي (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٦١) وفي الترتيب الثامن يتبني رأس المال الاجتماعي قضايا الفقراء والمهمشين والفئات المحرومة عند صناعة سياسات الرعاية وتدفع باستمرار عمل المكتب وهذا يعكس أهمية الاعتماد علي نموذج العمل الاجتماعي لتحقيق التدعيم الاجتماعي لنوعية العملاء المترددين علي هذه المكاتب وبما يساهم في صياغة تشريعات فعالة (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٦١).

وفي الترتيب التاسع مساهمته في تفعيل دور المكتب للقضاء علي مشاعر عدم الرضا تجاه المؤسسات العامة وذلك لما له من أثر في حسن فهم أفراد المجتمع لطبيعة التحديات الراهنة التي

تعترض المجتمع وتؤثر علي كفاءة هذه المؤسسات أملاً في تنمية الشعور بالمسئولية الاجتماعية لدي الأفراد (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٥٦). وفي الترتيب العاشر يساهم في تسهيل العمليات المرتبطة بجل المشكلات (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٥٦) .

أما مساهمة رأس المال الاجتماعي في دعم القاعدة التبادلية بين الأصدقاء خاصة من أفراد القيادات الطبيعية ذات المساهمة المتكررة والتي يمكن أن تستثمر جهودها في تعبئة الرأي العام لسكان المجتمع المحلي وتكوين اتجاهات اجتماعية إيجابية لدفع عملية المشاركة المجتمعية (فجاءت في الترتيب الحادي عشر بمتوسط مرجح ٢.٥٣)

وأخيراً تأتي المساهمة في تمكين الفئات الضعيفة من المشاركة في اتخاذ القرارات التي تسهم في حياتهم وذلك (بمتوسط مرجح ٢.٤٦) .

النتائج المرتبطة بالمؤشر الثالث: ما مؤشرات بناء إدارة البرامج لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

جدول رقم (١٢) يوضح مؤشرات بناء إدارة البرامج

لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي

ن=٧٢

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط المرجح	مجموع الأوزان
		موافق	إلى حد ما	غير موافق		
١	-الحرص علي وجوده يساهم في دفع الاتجاهات الإيجابية بين الناس. - يسعى إلي تدويب الفوارق الثقافية الموجودة بالمجتمع .	٤٨	١٦	٨	١٨٤	٢.٥٥
٢	- يساهم في دعم برامج الخدمات التي تهدف لتدعيم شبكات الامان الاجتماعي .	٥٠	١٤	٨	١٨٦	٢.٥٨
٣	- يعمل علي تشجيع التعاون والتنسيق والانتماء وحسن الأداء ، - يعد رأس المال الاجتماعي أداة لتحليل وتفسير وتقويم الشراكة الاجتماعية في المجتمع .	٥٦	١٢	٤	١٩٦	٢.٧٢
٤	-يساهم في وضع الأطر اللازمة لتفعيل الشراكة الاجتماعية. - يعتمد علي تقليل مستويات الصراع داخل المنظمة .	٦٠	١٠	٢	٢٠٢	٢.٨٠
٥	- يهيئ المناخ لتنفيذ برامج تدريبية لكسب العاملين الخبرات اللازمة للتعامل مع المشكلات والمواقف الحياتية.	٥٢	١٥	٥	١٩١	٢.٦٥
٦	- يسمح للعاملين بالمنظمة بتقديم الأفكار الجديدة .	٥٨	١٣	١	٢٠١	٢.٧٩
٧	- يعتمد علي تنسيق الجهود في العمل لإنجاز المهام المحددة.	٥٠	٢٠	٢	١٩٢	٢.٦٦
٨	- يساعد علي تحليل المواقف التي تؤدي إلي حدوث صراع بين الأقسام المختلفة . - يرسى الأخوة والمواطنة والأمانة والثقة مما يفعل برامج المنظمة.	٥٦	١١	٥	١٩٥	٢.٧٠
٩		٤٤	١٥	١٣	١٧٥	٢.٤٣
١٠		٥٩	٩	٤	١٩٩	٢.٧٦
		٥٤	١٤	٤	١٩٤	٢.٦٩
١١						
١٢		٤٦	٢١	٥	١٨٥	٢.٥٦
	المجموع	٦٣٣	١٧٠	٦١	٢٣٠٠	
	المتوسط	٥٣	١٤	٥	٧٢	
	النسبة المئوية	٧٤	١٩	٧	%١٠٠	

قوة قياس البعد =  $\frac{2300}{88} = 26.14$

٢٥٩٢

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق دور رأس المال الاجتماعي في نجاح بناء ودعم إدارة البرامج بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية علي تأدية وظائفها مرتبة حسب أهميتها من وجهة نظر العاملين في هذه المكاتب وطبقاً للمتوسط المرجح لكل منها علي النحو التالي:

العمل علي تشجيع التعاون والتنسيق والانتماء وحسن الأداء بما يغلب المصلحة العامة التي تسعى هذه المكاتب نحو تحقيقها وذلك علي حساب النزعات الفردية (حصلت علي الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢.٨٠).

يساهم في وضع الأطر اللازمة لتفعيل الشراكة الاجتماعية وذلك لتوفير شبكات العمل بين هؤلاء الناس الذين يمكن أن يساهموا في حل المشاكل العامة (الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢.٧٩)

يعتمد رأس المال الاجتماعي علي تنسيق الجهود في العمل لإنجاز المهام المحددة بما يساعد علي منع التعارض والازدواجية عند تحقيق الأهداف التنموية وهذا يعكس أهمية توفير المناخ الاجتماعي الإيجابي الذي يسمح بحرية التفاعل بين عناصر فريق العمل لهذه المكاتب (الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢.٧٦).

وفي الترتيب الرابع تأتي مساهمته في دعم برامج الخدمات التي تهدف لتدعيم شبكات الأمان الاجتماعي (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٧٢).

أما تهيئة المناخ لتنفيذ برامج تدريبية لكسب العاملين الخبرات اللازمة للتعامل مع المشكلات والمواقف الحياتية وبما يحقق الارتقاء بمستوي الأداء المهني لهم بالشكل الذي يسهم في تفعيل الخدمات الاجتماعية المطروحة للمستفيدين فجاءت في (الترتيب الخامس بمتوسط مرجح ٢.٧٠).

الترتيب السادس يساعد وجود رأس المال الاجتماعي علي تحليل المواقف التي تؤدي إلي حدوث صراع بين الأقسام المختلفة وذلك من خلال شبكة المعايير الاجتماعية التي تعزز وسائل الضبط الاجتماعي الغير رسمي ونسق القيم الذي يتفق مع أهداف ولوائح المكتب وأيضاً البعد الأيديولوجي السائد في المجتمع (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٦٩)

الترتيب السابع يعتمد رأس المال الاجتماعي علي تقليل مستويات الصراع داخل المكتب بما يحقق نوعاً من التماسك الاجتماعي وإيجاد بيئة مواتية لتنفيذ الأنشطة التنموية (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٦٦).

الترتيب الثامن يعد رأس المال الاجتماعي أداة لتحليل وتفسير وتقويم الشراكة الاجتماعية في المجتمع وذلك لأنه يعتمد علي ثقة الأفراد والتزامهم وشعورهم بالأمان إلي جانب اهتمامه بمقاييس الاتجاهات والتعبير عن المشاعر (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٦٥).

الترتيب التاسع يسعى رأس المال الاجتماعي إلي تزويد الفوارق الثقافية الموجودة بالمجتمع بما يحقق نوعاً من التدعيم لثقافة المجتمع المدني (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٥٨)

الترتيب العاشر يرسى الأخوة والمواطنة والأمانة والثقة بما يفعيل برامج المكتب نحو التأثير الإيجابي علي رفاهية المجتمع المحلي (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٥٦) .  
أما الحرص علي دفع الاتجاهات الإيجابية بين الناس بما يساعد علي ترسيخ فكرة الشراكة عند اتخاذ القرارات الهامة لتحقيق الصالح العام فجاءت في (الترتيب الحادي عشر بمتوسط مرجح ٢.٥٥) .

وأخيراً يأتي سماح رأس المال الاجتماعي التطبيق الاستراتيجي للعاملين بالمكتب بتقديم الأفكار الجديدة (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٤٣) .

النتائج المرتبطة بالمؤشر الرابع: ما مؤشرات بناء إدارة الموارد المالية والبشرية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

جدول رقم (١٣) يوضح مؤشرات بناء إدارة الموارد المالية والبشرية

لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي

ن = ٧٢

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	ترتيب
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
١	- تقود عمليات رأس المال الاجتماعي إلي زيادة حجم الاستثمارات في كل شيء يتصل بالتفاعل بين البشر .	٦٣	٥	٤	٢٠٣	٢.٨١	٣
٢	- يسهل رأس المال الاجتماعي من تبادل العلاقات والسلع.	٤٦	١٤	١٢	١٧٨	٢.٤٧	١٢
٣	- يعتمد علي النقاء أطر فكرية متنوعة مثل الإسلام والرأسمالية والإشتراكية .	٥٠	١٢	١٠	١٨٤	٢.٥٥	١١
٤	- يساعد رأس المال الاجتماعي علي كفاءة استخدام الموارد المتاحة .	٥٨	١٠	٤	١٩٨	٢.٧٥	٥
٥	- يحفز علي المشاركة التلقائية الهادفة عند تعبئة الموارد.	٦٢	٨	٢	٢٠٤	٢.٨٣	٢
٦	- يلعب رأس المال الاجتماعي دوراً في تعزيز المعايير الاجتماعية الإيجابية .	٥٢	١٥	٥	١٩١	٢.٦٥	٩
٧	- يميل إلي التراكمية عند استخدامه وتفعيله في إدارة الموارد .	٦٠	٧	٥	١٩٩	٢.٧٦	٤
٨	- التأكيد علي ثقافة الثقة والتسامح .	٥٠	١٩	٣	١٩١	٢.٦٥	٨
٩	- يعمل علي إيجاد مناخ فعال لطلب الموارد وتمكين الفئات المحرومة .	٥٤	١٢	٦	١٩٢	٢.٦٦	٦
١٠	- يساعد علي افساح المجال للإطار الثقافي والقيمي الذي يفرزه المجتمع ونبذ الفردية	٥٢	١٦	٤	١٩٢	٢.٦٦	٧
١١	- يعمل علي تعزيز العلاقات القائمة علي تبادل المنفعة	٥٦	٦	١٠	١٩٠	٢.٦٣	١٠
١٢	- يعتمد علي حرية الاتصال بين المجموعات في ضوء الالتزام بالقوانين والأعراف الاجتماعية .	٦٤	٦	٢	٢٠٦	٢.٨٦	١
	المجموع	٦٦٧	١٣٠	٦٧	٢٣٢٨		
	المتوسط	٥٦	١١	٥	٧٢		
	النسبة المئوية	٧٨	١٥	٧	%١٠٠		

قوة قياس البعد =  $\frac{2328}{72} = 32.33$

٢٥٩٢

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق أن إسهام رأس المال الاجتماعي في بناء إدارة الموارد المالية والبشرية بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية من وجهة نظر العاملين بها ووفقاً للمتوسط المرجح جاءت علي النحو التالي :

الاعتماد علي حرية الاتصال بين المجموعات في ضوء الالتزام بالقوانين والأعراف الاجتماعية وذلك حتى يمكن تحديد احتياجات المجتمع المحلي ( جاءت في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢.٨٦ ) .

يليهما التحفيز علي المشاركة التلقائية الهادفة عند تعبئة الموارد وذلك من خلال نشر ثقافة العمل التطوعي وإذكاء الرغبة نحو تحمل مسئولية تنفيذ الأهداف العامة والمشاركة (الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢.٨٣) .

وفي الترتيب الثالث تقود عمليات رأس المال الاجتماعي إلي زيادة حجم الاستثمارات في كل شيء يتصل بالتفاعل بين البشر سعياً لتحقيق الأهداف المعنوية إلي جانب الأهداف المادية لأنشطة هذه المكاتب (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٨١)

أما الترتيب الرابع فيأتي ميل رأس المال الاجتماعي إلي التراكمية عند استخدامه وتفعيله في أداة الموارد (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٧٦)

يليهما مساعدته علي كفاءة استخدام الموارد المتاحة وذلك من خلال وضع أسس لحل الخلافات الناتجة عن قلة وضعف الموارد (وذلك في الترتيب الخامس بمتوسط مرجح ٢.٧٥ %)

وفي الترتيب السادس يعمل علي إيجاد مناخ فعال لطلب الموارد وتمكين الفئات المحرومة وذلك من خلال التركيز علي عنصر الاحترام في العلاقات الاجتماعية (بمتوسط وزني مرجح ٢.٦٦) وفي الترتيب السابع يساعد علي إفساح المجال للإطار الثقافي والقيمي الذي يفرزه المجتمع ونبذ الفردية من خلال تدعيم العمليات الاجتماعية التي تشمل التعاون والتنافس الإيجابي بما يساعد علي حسن استثمار القدرات الذاتية والمؤسسية عند نشر رسالة هذه المكاتب وذلك (بمتوسط مرجح ٢.٦٦)

أما التأكيد علي ثقافة الثقة والتسامح علي اعتبار كونهما عناصر حاكمة عند تخطيط برامج هذه المكاتب فجاءت (في الترتيب الثامن بمتوسط مرجح ٢.٦٥) .

ويأتي في الترتيب التاسع يلعب دوراً في تعزيز المعايير الاجتماعية الإيجابية لحسن توجيه واستثمار القدرات الإنسانية والمجتمعية بما يستهدف إحداث تنمية بشرية وتحسين نوعية الحياة

داخــــــــــــــــل نطــــــــــــــــاق المجتمعــــــــــــــــع المحــــــــــــــــلي

(وذلك بمتوسط مرجح ٢.٦٥)

أما الترتيب العاشر يعمل علي تعزيز العلاقات القائمة علي تبادل المنفعة من خلال استغلال الخبرات والمعارف المحلية التي تم بناؤها عبر فترات زمنية طويلة (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٦٣)

ليها الاعتماد علي التقاء أطر فكرية متنوعة مثل الإسلام والرأسمالية والاشتراكية لاستحداث طرق جديدة للاعتماد علي القدرات الذاتية في توفير التمويل اللازم لنجاح برامج ومشروعات هذه المكاتب وذلك (في الترتيب الحادي عشر بمتوسط مرجح ٢.٥٥)

وأخيرا يسهل رأس المال الاجتماعي من تبادل العلاقات والسلع (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٤٧).

النتائج المرتبطة بالتساؤل الثاني: ما الصعوبات التي تواجه بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

جدول رقم (١٤) يوضح الصعوبات التي تواجه بناء القدرات المؤسسية

لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي

ن=٧٢

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط المرجح	مجموع الأوزان
		موافق	إلى حد ما	غير موافق		
١	- وجود درجة من درجات السلوك الانتهازي .	٢٥	٢٠	٢٧	١٤٢	١.٩٧
٢	- القصور في التخطيط واعداد البرامج.	٣٠	١٧	٢٥	١٤٩	٢.٠٦
٣	- ضعف الرقابة والتقييم.	٢٢	٢٠	٣٠	١٣٦	١.٨٨
٤	- الاخفاق في التركيز علي رسالة المكتب	٢٧	١٥	٣٠	١٤١	١.٩٥
٥	- ضعف الترويج الاعلامي لخدمات المكتب.	٤٠	٢١	١١	١٧٣	٢.٤٠
٦	- ضعف أساليب التواصل مع المجتمع الخارجي.	٤٥	١٨	٩	١٨٠	٢.٥٠
٧	- قلة البرامج التدريبية للعاملين بالمكاتب..	٣٨	٥	٢٩	١٥٣	٢.١٢
٨	- غياب التنسيق والتشبيك مع المكاتب الاخرى العاملة في نفس المجال.	٤٢	١٠	٢٠	١٦٦	٢.٣٠
٩	- غياب التخطيط الاستراتيجي للنهوض بالمكاتب	٤٦	٢٢	٤	١٨٦	٢.٨٥
١٠	- عدم التوافق بين العاملين بالمكتب.	٤٨	٥	١٩	١٧٣	٢.٤٠
١١	- فقدان الهوية وغياب الثقة في القدرات والذات لدي الأفراد.	٢٢	٢٢	٢٨	١٣٨	١.٩١
١٢	- ضعف موارد مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية	٣٥	٢٠	١٧	١٦٢	٢.٢٥
	المجموع	٤٢٠	١٩٥	٢٤٩	١٨٩٩	
	المتوسط	٣٥	١٦	٢١	٧٢	
	النسبة المئوية	٤٨	٢٢	٣٠	%١٠٠	
قوة قياس البعد = $\frac{١٨٩٩}{٢٥٩٢} = ٧٣\%$						

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق أن الصعوبات التي تواجه رأس المال الاجتماعي في دعم عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية من وجهة نظر العاملين بالمكاتب وفقاً للمتوسط المرجح جاءت علي النحو التالي :

غياب التخطيط الاستراتيجي للنهوض بالمكاتب (في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢.٣٠) والمعوق الثاني ضعف أساليب التواصل مع المجتمع الخارجي. (الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢.٥٠)

وفي الترتيب الثالث عدم التوافق بين العاملين بالمكتب. (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٤٠) .  
أما الترتيب الرابع ضعف الترويج الاعلامي لخدمات المكتب. (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٤٠) .  
وفي الترتيب الخامس غياب التنسيق والتشبيك مع المكاتب الاخرى العاملة في نفس المجال . (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٣٠)

أما الترتيب السادس ضعف موارد مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٢٥).

وفي الترتيب السابع قلة البرامج التدريبية للعاملين بالمكاتب. (وذلك بمتوسط مرجح ٢.١٢)  
وفي الترتيب الثامن القصور في التخطيط واعداد البرامج. (وذلك بمتوسط مرجح ٢.٠٦) .  
وفي الترتيب التاسع وجود درجة من درجات السلوك الانتهازي الذي يغلب المصلحة الفردية علي تحقيق الأهداف ذات النفع العام وهذا بلا شك يسهم في تبيد موارد المكتب (وذلك بمتوسط مرجح ١.٩٧) .

وفي الترتيب العاشر الاخفاق في التركيز علي رسالة المكتب (وذلك بمتوسط مرجح ١.٩٥)  
أما الترتيب الحادي عشر فقدان الهوية وغياب الثقة في القدرات والذات لدي الأفراد. فقدان الهوية وغياب الثقة في القدرات والذات لدي الأفراد مما يؤدي إلي غياب التطوير وجمود عملية التفكير وعدم المرونة في اتخاذ القرارات ويضعف من فاعلية العمليات الإدارية داخل نطاق هذه المكاتب (وذلك بمتوسط مرجح ١.٩١) .

وأخيراً ضعف الرقابة والتقييم. (وذلك بمتوسط مرجح ١.٨٨) .

النتائج المرتبطة بالتساؤل الثالث: ما المقترحات التي تساهم في بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي ؟

جدول رقم (١٥) يوضح المقترحات التي تساهم في بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية بمحافظة الشرقية في ضوء اسهامات رأس المال الاجتماعي

ن = ٧٢

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط المرجح	مجموع الأوزان
		موافق	إلى حد ما	غير موافق		
١	- الاستفادة من وسائل التكنولوجيا الحديثة داخل المكتب.	٥٤	١٥	٣	١٩٥	٢.٧٠
٢	- تفعيل المساءلة وسيادة القانون.	٥٢	١٣	٧	١٨٩	٢.٦٢
٣	- الشفافية والوضوح في أداء العمل.	٥٠	٢٠	٢	١٩٢	٢.٦٦
٤	- تولد الحماس لدي الأفراد في العمل حتى يبذلوا قصارى جهدهم من أجل تحقيق أهداف المكتب .	٥٦	١٠	٦	١٩٤	٢.٦٩
٥	- التسامي عن الخلافات الشخصية وتقديم المصلحة العامة.	٥٧	١٢	٣	١٩٨	٢.٧٥
٦	- تنمية القدرة لدي المكتب علي إنشاء علاقات وتشبيك مع الأطراف الفاعلين في المجتمع .	٥٠	٢٢	.	١٩٤	٢.٦٩
٧	- تبني خطط اعلامية واضحة لنشر رسالة المكتب.	٦٤	٦	٢	٢٠٦	٢.٨٦
٨	- توفر القناة لدي العاملين بأسلوب العمل المؤسسي	٥٥	١٥	٢	١٩٧	٢.٧٣
٩	- تبني التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمات.	٤٩	١٣	١٠	١٨٣	٢.٥٤
١٠	- الاهتمام بالعنصر البشري والعمل علي رفع مستواهم المهني باستمرار.	٦٦	٥	١	٢٠٩	٢.٩٠
١١	- نشر الوعي الاجتماعي بأهمية تحمل مسؤولية المشاركة في تحقيق الأهداف المجتمعية ذات النفع العام.	٥٨	١٠	٤	١٩٨	٢.٧٥
١٢	- زيادة مشاركة وتبادل المعارف علي المستوي المحلي .	٦٠	١١	١	٢٠٣	٢.٨١
١٣	- التركيز علي إنجاز تحسينات محددة في إطار مضمون معين وفي فترة زمنية محددة.	٦٢	٨	٤	٢٠٦	٢.٨٦
	المجموع	٧٣٣	١٦٠	٤٥	٢٥٦٤	
	المتوسط	٥٦	١٢	٤	٧٢	
	النسبة المئوية	٧٨	١٧	٥	%١٠٠	
	قوة قياس البعد = $\frac{٢٥٦٤}{٢٨٠٨} = ٩١\%$					

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق أن أهم المقترحات التي تساهم في بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه والإستشارات الأسرية من وجهة نظر العاملين بهذه المكاتب ووفقاً للمتوسط المرجح جاءت علي النحو التالي :

الاهتمام بالعنصر البشري والعمل علي رفع مستواهم المهني باستمرار. (وذلك في الترتيب الأول بمتوسط مرجح ٢.٩٠)

تبنى خطط اعلامية واضحة لنشر رسالة المكتب. (وذلك في الترتيب الثاني بمتوسط مرجح ٢.٨٦).

التركيز علي إنجاز تحسينات محددة في إطار مضمون معين وفي فترة زمنية محددة. (وذلك في الترتيب الثالث بمتوسط مرجح ٢.٨٦)

زيادة مشاركة وتبادل المعارف علي المستوي المحلي . (وذلك في الترتيب الرابع بمتوسط مرجح ٢.٨١).

نشر الوعي الاجتماعي بأهمية تحمل مسئولية المشاركة في تحقيق الأهداف المجتمعية ذات النفع العام. (وذلك في الترتيب الخامس بمتوسط مرجح ٢.٧٥).

التسامي عن الخلافات الشخصية وتقديم المصلحة العامة. (وذلك في الترتيب السادس بمتوسط مرجح ٢.٧٥)

توفر القناعة لدي العاملين بأسلوب العمل المؤسسي (وذلك في الترتيب السابع بمتوسط مرجح ٢.٧٣).

الاستفادة من وسائل التكنولوجيا الحديثة داخل المكتب. (وذلك في الترتيب الثامن بمتوسط مرجح ٢.٧٠)

تولد الحماس لدي الأفراد في العمل حتى يبذلوا قصاري جهدهم من أجل تحقيق أهداف المكتب . وذلك من خلال دعم الثقة المتبادلة والمساواة (في الترتيب التاسع بمتوسط مرجح ٢.٦٩).

تنمية القدرة لدي المكتب علي إنشاء علاقات وتشبيك مع الأطراف الفاعلين في المجتمع . وذلك للاستفادة من موارد المجتمع وتفعيل مشاركة هذه المكاتب في المجتمع (في الترتيب العاشر بمتوسط مرجح ٢.٦٩). يهيئ الشفافية والوضوح في أداء العمل. (في الترتيب الحادي عشر بمتوسط مرجح ٢.٦٦).

تفعيل المساءلة وسيادة القانون. (في الترتيب الثاني عشر بمتوسط مرجح ٢.٦٢)  
في المرتبة الأخيرة تبني التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمات. وذلك (بمتوسط مرجح ٢.٥٤).

#### تاسعاً : النتائج العامة للدراسة

##### (١) النتائج المرتبطة بخصائص مجتمع الدراسة:

- ١- نسبة الإناث في مجتمع الدراسة أعلى من نسبة الذكور حيث بلغت (٦٣.٨ %) , بواقع (٤٦) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , بينما بلغت نسبة الإناث (٣٦.٢ %) بواقع (٢٦) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة.

٢- أن الفئة العمرية الغالبة في مجتمع الدراسة هي التي تقع في المرحلة العمرية من (٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٣٣.٣%) بواقع (٢٤) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , وأقل فئة عمرية هي (من ٦٠ سنة فأكثر) بنسبة (١٢.٥%) بواقع (٩) مفردة من إجمالي عينة الدراسة.

٣- أن غالبية الدراسة من المتزوجين حيث بلغت نسبتهم (٥٥.٥%) بواقع (٤٠) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة مما يؤكد على توافر قدر من الاستقرار الاجتماعي لغالبية العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية .

٤- أن معظم عينة الدراسة يقيمون في الحضر بنسبة (٧٥%) بواقع (٥٤) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , ويرجع ذلك لتوفر فرص أفضل للعمل والدخل المرتفع في المدن عن الريف , بالإضافة إلى توافر كافة الهيئات والمؤسسات التعليمية والخدمية والصحية داخل المدن.

٥- غالبية عينة الدراسة من الحاصلين على مؤهلات عليا بنسبة (٤٤.٤%) بواقع (٣٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة , ويرجع ذلك إلى أن التعليم العالي أصبح يساعد علي الالتحاق بالعمل بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية لأنه يساعدها علي تحقيق أهدافها في دعم القدرات المؤسسية للمكتب .

٦- تتمتع معظم عينة الدراسة بدخل معقول يساهم في إشباع احتياجاتها الضرورية حيث بلغت من يتراوح دخلهم بين (٣٠٠٠) لأقل من (٤٠٠٠ جنيه) نسبة (٣٨.٩%) بواقع (٢٨) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة.

٧- معظم العاملين من عينة الدراسة مدة عضويتهم بالمكتب من (١٠) سنوات لأقل من ١٥ سنة) بنسبة (٤٧.٣%) بواقع (٣٢) مفردة من إجمالي حجم عينة الدراسة مما يؤكد على وجود درجة كبيرة من الاستقرار الوظيفي للعاملين بالمكتب, ويعمل على اكساب العاملين القدر الكافي من الخبرة والمهارة لتأدية عملهم.

## (٢) : النتائج المرتبطة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

١- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود دور كبير لرأس المال الاجتماعي في بناء الإدارة الاستراتيجية لمكاتب التوجيه الأسرية مما يساهم في بناء القدرات المؤسسية لهذه المكاتب بقوة نسبية بلغت (٨٦%).

- ٢- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود دور كبير لرأس المال الاجتماعي في بناء القدرة التنظيمية لمكاتب التوجيه الأسرية مما يساهم في بناء القدرات المؤسسية لهذه المكاتب بقوة نسبية بلغت (٨٧٪).
- ٣- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود دور كبير لرأس المال الاجتماعي في بناء البرامج لمكاتب التوجيه الأسرية مما يساهم في بناء القدرات المؤسسية لهذه المكاتب بقوة نسبية بلغت (٨٨٪).
- ٤- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود دور كبير لرأس المال الاجتماعي في بناء الموارد المالية والبشرية لمكاتب التوجيه الأسرية مما يساهم في بناء القدرات المؤسسية لهذه المكاتب بقوة نسبية بلغت (٨٩٪).
- ٥- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مجموعة من الصعوبات التي تعوق رأس المال الاجتماعي في عمليات بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه الأسرية بقوة نسبية بلغت (٧٣٪).
- ٦- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تساهم في تفعيل دور رأس المال الاجتماعي في بناء القدرات المؤسسية لمكاتب التوجيه الأسرية بقوة نسبية بلغت (٩١٪).

## المراجع

١. الأبيشي، أحمد عبد الحميد: (٢٠١١)، تطوير العشوائيات بالمشاركة كمدخل لتنمية رأس المال الاجتماعي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
٢. ابن منظور، محمد بن مكرم: (بدون )، لسان العرب، المجلد الخامس، دار المعارف، القاهرة.
٣. أبو عيطة، أحمد عبد اللطيف: (٢٠٢٤)، متطلبات تنمية المهارات الرقمية كألية لبناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات التعليم الأزهرى قبل الجامعي، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، جامعة الفيوم، العدد ٣٤.
٤. أحمد، مصطفى محمد: (٢٠١٩)، متطلبات بناء قدرات العاملين بقطاع الأعمال العام كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
٥. أفندي، عطية حسن: (٢٠٠٦)، المنظمات غير الحكومية مدخل تنموي، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
٦. الباجوري، أيمن أمين: (٢٠١٥)، الإطار المفاهيمي لبناء القدرات المؤسسية للوحدات المحلية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة القاهرة. مجلد ١٦
٧. بدوى، أحمد زكى: (١٩٩٣)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
٨. البشير وآخرون، إقبال محمد: (١٩٩٧)، ديناميكية العلاقات الأسرية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٩. ج.م.ع. (٢٠١٦): دليل المنظمات غير الحكومية.
١٠. الجميلي خيرى خليل وعمر عبد العزيز: (١٩٩٣)، نموذج مقترح لإسهامات الخدمة الاجتماعية في المؤسسات الأسرية وأثرها في التنمية المجتمعية، بحث منشور، معهد الدراسات العليا والبحوث بمحافظة الإسكندرية،
١١. حجابي، رانيا فتحي: (٢٠١٠)، دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق التنمية المستدامة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، قسم الاجتماع، جامعة القاهرة.
١٢. حسن، إيمان: (٢٠٠٨)، رأس المال الاجتماعى والمجتمع المدنى، الموسوعة العربية للمجتمع المدنى، سلسلة العلوم الاجتماعية، مكتبة الأسرة، القاهرة.
١٣. خاطر، أحمد مصطفى: (١٩٩٨)، "الخدمة الاجتماعية- نظرة تاريخية- مناهج الممارسة- المجالات"، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
١٤. خاطر، أحمد مصطفى: (١٩٩٨)، الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية- مناهج الممارسة- المجالات) المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
١٥. خزام، منى عطية: (٢٠١١)، رأس المال الاجتماعي وتفعيل ثقافة المواطنة في منظمات المجتمع المدني، بحث منشور، مجلد دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثلاثون، الجزء السادس.
١٦. خميس، هاني: (٢٠٠٨)، رأس المال الاجتماعي، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، القاهرة.
١٧. الرازى، محمد بن ابى بكر عبدالقادر: (١٩٩٥)، مختار الصحاح، مكتبة لبنان، بيروت.
١٨. زايد وآخرون أحمد: (٢٠٠٦)، رأس المال الاجتماعي لدى الشرائح السهلية من الطبقة الوسطى، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، القاهرة.
١٩. الزغبى، علي زيد: (٢٠٠٧)، واقع المجتمع المدني العربي ومستقبله، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، المجلد ٣٥،
٢٠. سالم، نجاة سعيد: (٢٠١٧)، تصور مقترح لبناء القدرات المؤسسية في جامعة الملك عبدالعزيز، بحث منشور، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، العدد ٢، المجلد ٦، دار سمات للدراسات والأبحاث، السعودية.
٢١. سالم، إسماعيل مصطفى: (٢٠٠٠)، مقومات الإعداد العلمي والمهني للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع المشكلات الأسرية لمحاكم الأصول الشخصية، المؤتمر العلمي الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
٢٢. السروجي، طلعت مصطفى: (٢٠٠٤)، ثلاثية التخطيط ورأس المال الاجتماعي والتحديث، استراتيجية متوازنة، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي السابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.

٢٣. السروجي، طلعت مصطفى: (٢٠٠٩)، رأس المال الاجتماعي، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
٢٤. السكري، أحمد شفيق: (٢٠١٥)، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية
٢٥. سويدان، مجدي صابر: (٢٠١٦)، نحو تصور لدعم دور مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية في تنمية الوعي الأسري للشباب المقبل على الزواج، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد (٤١).
٢٦. سويدان، مجدي صابر: (٢٠١١)، إسهام رأس المال الاجتماعي في دعم عمليات البناء المؤسسي لمنظمات المجتمع المدني. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، الجزء السادس، العدد الثلاثون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان
٢٧. سويدان، محمد عبد المجيد: (٢٠١٤)، برنامج مقترح للتدخل المهني من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتحقيق التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية بمحافظة البحيرة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد (٣٦).
٢٨. الشاذلي، خلاف خلف: (٢٠٠٥)، الاتجاهات النظرية والمنهجية الحديثة في دراسة رأس المال الاجتماعي، دار التيسير، المنيا.
٢٩. شحاته، صفاء أحمد: (٢٠١٣)، رأس المال الاجتماعي وإسهاماته في ضمان جودة التعليم العالي واعتماده في المجتمع المصري، حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية، الرسالة ٣٧٩، الحولية ٣٣، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.
٣٠. الصباب وآخرون أحمد عبد الله: (٢٠٠٣)، أساسيات الإدارة الحديثة، جدة، ط٢.
٣١. صلاح الدين، حنيش: (٢٠٢٠)، متطلبات بناء القدرات والمهارات التعليمية في بيئة رقمية متغيرة، بحث منشور، جامعة الشهيد لحمه لخضر، الجزائر.
٣٢. عبد الحميد، إنجي محمد: (٢٠٠٤)، عرض كتاب رأس المال الاجتماعي، نحو نظرية في البناء والعقل الاجتماعي، المجلة الاجتماعية القومية، مجلد (٤١)، العدد (٢)، المركز لقمي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة.
٣٣. عبد الحميد، إنجي محمد: (٢٠٠٩)، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي، دراسة حالة المجتمعات الأهلية في مصر، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، سلسلة أبحاث ودراسات، القاهرة، العدد الأول.
٣٤. عبد الحميد، إنجي محمد: (٢٠١١)، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي، دراسة حالة للجمعيات الأهلية في مصر، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، سلسلة أبحاث ودراسات، العدد الأول، القاهرة.
٣٥. عبد اللطيف، رشاد أحمد: (١٩٩٩)، إدارة المؤسسات الاجتماعية، مطبعة العمرانية للأوفست، الجيزة.
٣٦. عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٢). أساليب التخطيط للتنمية. الاسكندرية: المكتبة الجامعية.
٣٧. عبدالمنيف، ابراهيم: (١٩٩٨)، استراتيجية الادارة اليابانية، ط ١، مكتبة العبيكان، الرياض.
٣٨. عطية، محمد ناجي: (٢٠١١)، البناء المؤسسي في المنظمات الخيرية - الواقع وآفاق التطوير، جامعة صنعاء، اليمن.
٣٩. علي، ماهر أبو المعاطي: (٢٠١٧)، الاتجاهات الحديثة في تسويق الخدمات الاجتماعية وتكنولوجيا المعلومات (أسس نظرية، نماذج تطبيقية، دراسات ميدانية) المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
٤٠. عليق، مبروكة محمود: (٢٠١٨)، متطلبات بناء القدرات للأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية للأحداث المنحرفين، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٦، الجزء ٥.
٤١. عمر، محسن خليل: (١٩٩٢)، البناء الاجتماعي أنساقه ونظمه، دار الشروق، القاهرة.
٤٢. غنيم، داليا عزت: (٢٠١٩)، متطلبات بناء القدرات لتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، جامعة الفيوم، العدد ١٧.
٤٣. غول، فرحات: (٢٠١١)، إدارة رأس المال الاجتماعي في المؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر.
٤٤. غيث، محمد عاطف: (٢٠٠٢)، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.

٤٥. فارس ، سناء محمد : (٢٠١٩) ، بناء قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين ببرنامج تكافل وكرامة ، بحث منشور ، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، العدد ١٠ ، المجلد ١ .
٤٦. فوكوياما ،فرانسيس: (١٩٩٨) ، الثقة الفصائل الاجتماعية وتحقيق الازدهار ، مركز الإمارات للبحوث الاستراتيجية ، ط ١ ،
٤٧. قنديل ،أماني: (٢٠٠٣) ، التقرير السنوى الثانى للمنظمات الأهلية العربية ، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية ، القاهرة
٤٨. قنديل ،أماني: (٢٠٠٠) ، المجتمع المدني في مطلع الألفية الثالثة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام، القاهرة،
٤٩. الكندي ،منذر خليفة سليمان: (٢٠١٦) ، دور رأس المال الاجتماعي في تحقيق التنمية المستدامة لسلطنة عمان، رسالة ماجستير كلية الآداب، قسم الاجتماع، جامعة المنصورة،.
٥٠. محمد، عبد الفتاح محمد. (٢٠١٢). الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية - قضايا ورؤى معاصرة. الإسكندرية: المكتب العالمي الحديث..
٥١. محمود ، باسم مسعود : (٢٠٢٣) ، متطلبات بناء القدرات الرقمية للشباب الجامعي ، بحث منشور ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث ، جامعة الفيوم ، العدد ٣١ .
٥٢. مسعد ، السيد حسن: (٢٠١٤) ، فعالية مشروعات الإدارة العامة لتنمية المجتمعات المحلية في تنمية رأس المال الاجتماعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٥٣. مصطفى ،مريم أحمد: (٢٠١٢) ، العوامل الاجتماعية المؤثرة في التنمية المحلية، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية .
٥٤. معهد التخطيط القومي: (٢٠٠٨) ، سلسلة قضايا التخطيط والتنمية رقم (٢١٢)، بعنوان "مستوى المعيشة- المفهوم والمؤشرات والمعلومات والتحليل دليل قياس معيشة المصريين"
٥٥. مغازي ، مروة السعيد (٢٠٢٢) ، بناء القدرات المؤسسية لمراكز الشباب لمواجهة مشكلة وقت الفراغ لدي الشباب ، بحث منشور ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث ، جامعة الفيوم ، العدد ٢٩.
٥٦. المنجد فى اللغة والاعام : ط٣ ، دار المشرق ، بيروت ، ١٩٩٦ ، ص ٦١٢ .
٥٧. منصور ،حمدى محمد:(٢٠١٠) ، الخدمة الاجتماعية المباشرة نظريات ومقاييس ، المكتب الجامعى الحديث ، الإسكندرية ،
٥٨. منظمة خدمات الإغاثة الكاثوليكية : (٢٠١١)، دليل التعزيز المؤسسي: بناء عمليات إدارة قوية. مؤتمر الأساقفة الكاثوليكين الأمريكيين - الولايات المتحدة الأمريكية.
٥٩. وزارة الشؤون الاجتماعية: (١٩٩٨) ، الإدارة المركزية لشئون مكتب الوزير، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.

60. Angelo Antoci & Others, 2008, Participation Growth and Social Poverty Social Capital Ahomogenous Society Italy Open Economics Journal,.

61. Australin Bureau of Statistics : 2002, "Social Capital and Social Wellbeing" Discussion Paper, Australia, August,.

62. Brown, L., Flaond, A.,and Macintyre, K., Measuring Capacity Building New Orleans:2000, Measure Evaluation, Tulane University,.

63. Charles Lusthaus.Marie-Helene Adrien& Mark Perstinger, 1999 Capacity Development:' Definitions, Issues and Implications for Planning, Monitoring and Evaluation, Universalia Occasional Paper, No. 35, September.

64. De Great P, Capital:2007, Economic Cultural and Social in Blackwell Encyclopedia of Sociology, Blackwell Publishing,.

65. Dimitrina Mihaylova 2004,"Social Capital Research in Central and Eastern Europe and The Former Policy Studies,.

66. Donald Beltran:2014, Institutional Building Dimension in New Profit Organization, PHD, University of Florida,.
67. Elizabeth Timberlake & Others: 2002, The Generalist Method of Social work Practice USA, Allyn & Bacon press,
68. Fredette, Christopher:2009, Social Capital emergence and The Co- evolution of organizational Capabilities, Canada, York University,.
69. Gonzales, Pobeto G.:2010, on the wrong side of the Tracks understanding the effects of school Structure and social Capital in the educational pursuits of undocumented immigrant students Peabody, Journal of education (0161956x), Vol. 85, N. 4. Academic search Complete.
70. Grant: 2012., Social Welfare Works and Evaluating the Institutional Building, PHD, McGill University, Canada,
71. Jacqueline.M (2010): Capacity building an appreciative arelational process of Organization.s building your Future your Organization,s driving is people. M.S.W dissertation. Abstracts International. Section A. Humanities and Social Sciences ..
72. Jean Phlix:2014, Institutional Building Process in Non Governmental Organizations, PHD, McGill University, Canada,.
73. Jennifer D.P.Moroney et al 2007,Building Partner Capabilities for Coalition Operations,RAND Corporation,California,.
74. Jeong, Sowon:2011, Impacts of social Capital on Motivation, Institutional Environment and Consumer Loyalty toward arural retailer, Ohio, The Ohio State University.
75. John Grant:2012, Social Welfare Works and Evaluating the Institutional Building, PHD, McGill University, Canada,.
76. Kim Ferguson and Others: Special Issue on the Future Social Work, Journal of Advances in Social Work, Indiana University, School of Social Work, Vol.6, No.1.
77. Laser, J and Leibo Witz G: 2009, Promoting Positive Outcomes for healthy Youth Development, Wlitzing Social Capital Theory, Journal of Sociology and Social Welfare, Vol.9, No.1,.
78. Linda Alexander: 1995. The Smoking Behavior Of Military Nurses, The Relationship To Job Stress, Job Satisfaction And Social Support, Journal Of Advanced Nursing,
79. Lisanne Brown, Anne LaFond& Kate Macintyre, Measuring Capacity Building, University of North Carolina at Chapel Hill :Carolina Population Center, March 2001.

80. Louise Johnson and Stephan Yanco: 2007, Social Work Practice, A Generalist Approach, USA, Allyn and Bancon Press, 9<sup>th</sup> ed.
81. Martinez Roca:2014, Civil Society Organization, Abstracles PHD, University of Victoria, Canada,
82. Nowell, Branda L.:2006, The Role of Social Capital in Intro organizational alliances, United States, Michigan State University,.
83. Pax Ton p: 2002,Social capital and democracy anointer dependent relation ship American Sociological review vol .67.
84. Philips Rosemary f:2010, Initiative to support Disadvantaged young people: "Enhancing Social Capital and Acknowledging personal Capital", Journal of youth studies, Vol. 13, N. 4,.
85. Putnam Robert D, and Kristin A:2002, Goss Introduction in Robert Dputnam (ed) Democricies Social Capital in Contemporary in Flux, the Evaluation of Press Society, Oxford, Oxford University,.
86. Reginald Tomas Yu-Lee : 2002, Essentials of Capacity Management,John Wiley&Son,Inc.New York,
87. Richard Peitinger: 2007, Introduction to Management 3D, London. The Macmillan Press,.
88. Robert Adams (et.al), 2002, Critical Practice in Social Work N.4, Palgrave Macmillan,.
89. Robert C.Thomes&Douglas W.Webster:,2009, Chasing Change-Building Organizational Capacity in a Turbulent Environment,John Wiley&Sons,Inc.New Jersey
90. Robert J.Chaskin and et al : 2001, Building Community Capacity,Aldine de Gruyter,New York,.
91. Robert Sampson:2000, "Social Capital and Civic Community, Civic Dictionary, . [www.infed.org/thinkers/Putnam.htm](http://www.infed.org/thinkers/Putnam.htm)
92. Ulriksen, Constanza:2008, The Significance of Social Capital as a concept for under landing and analyzing Community- based organizations: Lessons for Chile Massachusetts, Tufts University,.
93. Wright Valerie K. (2011): Nonprofit Capacity: A Comparative Case Study of Capacity Building in Community-Based Organizations. M.S.W dissertation. United States. Pepperdine University. School of Business and Management by ProQuest.

94. XY, Yang: Social Capital,2006, Cognitions and firm innovation: Theoretical Model and empirical Studies, US, Virginia poly technic Institute and state University,.
95. Yujiro Hayami :2009, Social Capital Human Capital and The Community mechanisms; Toward conceptual frame work for Economists Journal of development Studies, Vol 45, No 1