

ملخص الدراسة

- ملخص الدراسة باللغة العربية.
- ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.

أولاً: مشكلة الدراسة:

العدالة الاجتماعية تمثل أهم المطالب الاجتماعية لثورة يناير، وأنه برغم الوعود المتكررة من الحكومات المتعاقبة بتحقيق هذا المطلب إلا أن الواقع يشهد منذ اندلاع الثورة وحتى الآن أنه لا تزال المظالم الاجتماعية تسود المجتمع المصري، وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية أكثر المهن اهتماماً بتحقيق العدالة الاجتماعية وفق فلسفتها المهنية وأشدّها ارتباطاً بالعدالة الاجتماعية أيضاً منذ نشأتها، ولعل طريقة تنظيم المجتمع هي الطريقة المهنية للخدمة الاجتماعية والمنوطة بتحقيق العدالة الاجتماعية بالمجتمع، ولما كانت الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية فإن طريقة تنظيم المجتمع تعمل من خلال مؤسسات اجتماعية يطلق عليها أجهزة تنظيم المجتمع، وتتعدد وتتوزع هذه الأجهزة وفق وظيفتها وأهدافها وتبعيتها وتنقسم إلى مؤسسات تخطيط، ومؤسسات تطوعية، ومؤسسات الخدمات، ويعد النوع الأخير هو أكثر أجهزة تنظيم المجتمع قرباً واحتكاكاً بالجماهير والفئات المختلفة من سكان المجتمع والتي تقدم لهم خدمات مباشرة مثل الخدمات الصحية والخدمات التعليمية وخدمات الضمان الاجتماعي والتي يعمل المنظم الاجتماعي بها وعليه تقع مهمة تحقيق العدالة الاجتماعية عند تقديم هذه الخدمات للشرائح المختلفة من العملاء المستفيدين من خدمات هذه الأجهزة والمؤسسات، وبرغم كل ما سبق فإن فاعلية أجهزة تنظيم المجتمع في تحقيق العدالة الاجتماعية (بالبيئة الخارجية) لا يمكن أن تتحقق بمعزل عن طبيعة مجموعة المتغيرات التنظيمية المختلفة التي تنسم بها (البيئة الداخلية) لهذه الأجهزة، وتعد العدالة التنظيمية (العدالة الداخلية بجهاز تنظيم المجتمع) أحد هذه العوامل والمتغيرات التنظيمية، ومن هنا نفترض الدراسة الحالية أن هناك علاقة وثيقة بين فاعلية أجهزة تنظيم المجتمع في تحقيق العدالة الاجتماعية وبين مستوى ما تتمتع به البيئة الداخلية لأجهزة تنظيم المجتمع من عدالة تنظيمية ولذلك تبحث الدراسة

الحالة في مستوى العدالة التنظيمية للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الخدمات وعلاقتها فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء".

ثانياً: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة الحالية في هدف رئيسي مؤداه:

"قياس مستوى العدالة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وعلاقته بفاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء".

وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية والتي يمكن تحديدها فيما يلي:

- 1- تحديد العلاقة بين مستوى العدالة التوزيعية داخل أجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء.
- 2- تحديد العلاقة بين مستوى العدالة الإجرائية داخل أجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء.
- 3- تحديد العلاقة بين مستوى عدالة التعاملات داخل أجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء.
- 4- تحديد العلاقة بين مستوى عدالة المعلومات داخل أجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء.

ثالثاً: فروض الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على فرض رئيسي مؤداه:

"توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين توافر العدالة التنظيمية بأجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء للمستفيدين من خدماتها".

وينبثق عن هذا الفرض الرئيسي مجموعة فروض فرعية تتمثل في:

- ١- توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين توافر العدالة التوزيعية بأجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء المستفيدين من خدماتها.
- ٢- توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين توافر العدالة الإجرائية بأجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء المستفيدين من خدماتها.
- ٣- توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بني توافر عدالة التعاملات بأجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء المستفيدين من خدماتها.
- ٤- توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين توافر عدالة المعلومات بأجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات) وبين فاعليتها في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء المستفيدين من خدماتها.

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

- ١- مفهوم العدالة التنظيمية: وتتعلق بهذا المفهوم مجموعة مفهومات فرعية هي:
 - مفهوم عدالة التوزيع.
 - مفهوم عدالة الإجراءات.
 - مفهوم عدالة المعاملات الشخصية.
 - مفهوم عدالة المعلومات.
- ٢- مفهوم الفاعلية التنظيمية.
- ٣- مفهوم العدالة الاجتماعية.
- ٤- مفهوم أجهزة تنظيم المجتمع (مؤسسات الخدمات).

سادساً: أهم نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج العامة أهمها:

- ١- انخفاض مستوى العدالة التنظيمية بأبعادها الأربع (التوزيعية - الإجراءات - التعاملات الشخصية - المعلومات) للأخصائين الاجتماعيين بمؤسسات الخدمات (التعليمية- الصحية - الضمان الاجتماعي).

- ٢- انخفاض مستوى فعالية مؤسسات الخدمات (التعليمية، الصحية، الضمان الاجتماعي) في تحقيق العدالة الاجتماعية (ببعديها عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات) لعملائها.
- ٣- ترتبط العدالة التنظيمية مع الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الخدمات بأبعادها الأربع (توزيعية، إجرائية، تعاملات، معلومات) ارتباطاً موجباً قوياً بفاعلية هذه المؤسسات في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء.

حيث جاءت معاملات الارتباط كالتالي:

- ١- ترتبط عدالة توزيع المهام والمزايا على الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الخدمات بعدالة الإجراءات المتبعة من جانب هذه المؤسسات تجاه العملاء بدرجة (٧٦%) وهو ارتباط موجب قوي.
- ٢- ترتبط عدالة توزيع المهام والمزايا على الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الخدمات بعدالة توزيع الموارد المادية والبشرية بالنسبة للعملاء بهذه المؤسسات بدرجة (٧٨%) وهو ارتباط موجب قوي.
- ٣- ترتبط عدالة مؤسسات الخدمات (صحية، تعليمية، ضمان اجتماعي) في توزيع المهام والمسئوليات والمزايا على الأخصائيين الاجتماعيين بأدوار الأخصائي الاجتماعي بأدوار الأخصائي الاجتماعي وجهوده المبذولة في تحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء بدرجة (٩١%) وهو ارتباط موجب قوي جداً.
- ٤- ترتبط عدالة الإجراءات التي تتبعها مؤسسات الخدمات (تعليمية، صحية، ضمان اجتماعي) تجاه الأخصائيين الاجتماعيين بعدالة الإجراءات التي تتبعها نفس المؤسسات مع العملاء بدرجة (٨٢%) وهو ارتباط موجب قوي.
- ٥- ترتبط عدالة الإجراءات التي تتبعها مؤسسات الخدمات مع الأخصائيين الاجتماعيين بعدالة توزيع الموارد المادية والبشرية بالنسبة للعملاء بهذه المؤسسات بدرجة (٦٩%) وهو ارتباط موجب فوق المتوسط.
- ٦- ترتبط عدالة الإجراءات التي تتبعها مؤسسات الخدمات مع الأخصائيين الاجتماعيين بالأدوار المهنية والجهود التي يبذلها الأخصائي الاجتماعي بتلك

- المؤسسات لتحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء بدرجة (٨٧%) وهو ارتباط موجب قوي.
- ٧- ترتبط عدالة التعاملات الشخصية بمؤسسات الخدمات (صحية، تعليمية، ضمان اجتماعي) مع الأخصائيين الاجتماعيين بعدالة المؤسسات في توزيع الموارد المادية والبشرية على العملاء بدرجة (٨٩%) وهو ارتباط موجب قوي .
- ٨- ترتبط عدالة التعاملات الشخصية بمؤسسات الخدمات بعدالة الإجراءات المتبعة مع العملاء بنفس المؤسسات بدرجة (٧٤%) وهو ارتباط موجب قوي.
- ٩- ترتبط عدالة التعاملات الشخصية مع الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات الخدمات بالأدوار المهنية والجهود المبذولة من جانب الأخصائيين لتحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء بهذه المؤسسات بدرجة (٨١%) وهو ارتباط موجب قوي.
- ١٠- ترتبط عدالة مؤسسات الخدمات في توفير المعلومات التي تتعلق بمستقبل الأخصائيين الاجتماعيين الوظيفي بعدالة هذه المؤسسات فيما يتعلق بإجراءات حصول العملاء على خدماتها (٨٥%) وهو ارتباط موجب قوي.
- ١١- ترتبط عدالة مؤسسات الخدمات (تعليمية، صحية، ضمان اجتماعي) في المعلومات المتعلقة بالأخصائيين بعدالة توزيع الموارد المادية والبشرية بهذه المؤسسات بدرجة (٧٧%) وهو ارتباط موجب قوي.
- ١٢- ترتبط عدالة مؤسسات الخدمات فيما يتعلق بالمعلومات المتعلقة بالأخصائيين الاجتماعيين بالأدوار المهنية والجهود المبذولة لتحقيق العدالة الاجتماعية للعملاء بهذه المؤسسات بدرجة (٧٦%) وهو ارتباط موجب قوي.