

الحكومة كآلية لزيادة فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي

إعداد الدكتور

أدهم اسماعيل الملاح

مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية
بدمنهور

٢٠٢٤

الحكومة كآلية لزيادة فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي

ملخص الدراسة

تناولت الدراسة الراهنة مستوى تطبيق معايير الحوكمة وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من مؤسسات الدفاع الاجتماعي ، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الخدمات الصحية ، التعليمية ، التغذية، التدريب الحرفي و الترفيهية ، في ضوء تطبيق المؤسسات معايير المشاركة ، الشفافية و التمكين ، اعتمدت على الدراسة الوصفية التحليلية باستخدام منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة ، طبقت على عينة طبقية من المستفيدين والمستفيدات من مؤسسات الدفاع الاجتماعي بالأبعادية- دمنهور بمحافظة البحيرة قوامها (٧٦) مفردة ، استخدم الباحث مقياس الحوكمة من اعداده في جمع البيانات ، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية جاء بمستوى متوسط على الأبعاد التالية المشاركة ، الشفافية و التمكين ، وجاء مستوى التزام المؤسسات بتطبيق معايير الحوكمة بدرجة متوسطة ، قدمت الدراسة مجموعة من مقترحات اجرائية لزيادة فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية .

الكلمات المفتاحية: الحوكمة ؛ الفاعلية ؛ الخدمات ؛ الرعاية الاجتماعية ؛ الدفاع الاجتماعي.

Abstract

The current study addressed the level of application of governance standards and improvement of social care services for beneficiaries of social defense institutions. The study aimed to identify the level of health, educational, recreational, nutritional and vocational training services in light of the institutions' application of participation, transparency and empowerment standards. It relied on a descriptive analytical study using the social survey method using the sample method. It was applied to a stratified sample of beneficiaries of social defense institutions in Al-Abadiya - Damanhour in Beheira Governorate, consisting of (76) individuals. The researcher used the governance scale he prepared in collecting data. The results of the study showed that the level of social care services was at an average level on the following dimensions: participation, transparency and empowerment. The level of institutions' commitment to applying governance standards was at an average level. The study presented a set of procedural proposals to increase the effectiveness of social care services.

Key words: Governance; effectiveness; services; social care; social defense.

أولاً: مشكلة الدراسة :

مهدت مجموعة التحولات الاقتصادية في سياق ما يعرف بالخصخصة أو التثبيت الاقتصادي وفي ظل هذه السياسة عمدت الدولة إلى تقليص دورها في الإنفاق على الخدمات الاجتماعية ونقل عبء الإنفاق عليها إلى القطاع الخاص أو قطاع الأعمال غير الربحي الذي كان موجوداً لفترات طويلة من قبل، ولكن كان يقتصر نشاطه على أعمال الخير وبدأ الترويج له باعتباره قطاع ثالث يشغل حيزاً اجتماعياً محدداً خارج قطاعي الدولة والسوق وله خصائص تختلف عن هذين القطاعين (العيسوي، ٢٠٠٣، ص ٣٦).

ولقد بات واضحاً أهمية الدور الذي تقوم به المؤسسات الأهلية في عمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة للمجتمعات في ظل التغيرات والاحتياجات المتزايدة والتي تعيشها وتتناثر بها كثير من بلدان العالم خاص بلدان العالم النامي.

وقد قامت المؤسسات الاجتماعية بالعديد من الأدوار في مجالات الرفاهية الاجتماعية مثل التعليم والصحة وتجاوزت دور تقديم الخدمات إلى دور فاعل أساسي ومحوري في عملية صنع السياسة وتنفيذها وتقييمها. (خزام، ١٠١٠، ص ٢٧٤)

الأمر الذي جعل المؤسسات الاجتماعية كجزء أساسي من المجتمع المدني تشكل قطاع لا يستهان به في إشباع الاحتياجات الإنسانية ومن هنا أصبحت منظمات المجتمع المدني تعد القطاع الثالث الذي يعمل بجانب الحكومة والقطاع الخاص (Patricia, 2001, p11)، وجعلها قادرة على الابتكار والتطور وفق نهج جديد وتتناول السياسات الحكومية على نطاق واسع وتقوم بتقديم الخدمات على المدى القصير (Lewis, 2001, p328).

ولما كان هناك إجماع على الصعيد العالمي والمحلي حالياً حول فاعلية وحيوية الدور الذي تقوم به المؤسسات الأهلية والجمعيات والمنظمات غير الحكومية، خاصة بعد أن تخلت الحكومة تدريجياً عن تقديم الخدمات الاجتماعية بصورة مباشرة أو توفير الدعم لها. (محمد، ٢٠٠٧، ص ٢٨)

لذلك فإن التأكيد على دور المؤسسات الاجتماعية كفاعل رئيسي يسهم في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، لا يمكن إن يتحقق في غياب قيم أساسية أهمها: المشاركة، والممارسة الديمقراطية، والمساءلة، والمحاسبة، والثقافة وكلها تعبيرات ذاعت وانتشرت في العقد الأخير من القرن العشرين.

كما أصبحت المؤسسات الاجتماعية تؤدي أدواراً رئيسية ومهمة في مختلف دول العالم رغم اختلاف توجهات هذه الدول الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، لقد تغيرت بشكل واضح خلال المرحلة الماضية بيئة عمل المؤسسات الأهلية وأصبحت بيئة ذات طابع تنافسي يتطلب من هذه المؤسسات الانتقال بأساليبها الإدارية من الأساليب التقليدية البيروقراطية إلى أساليب أكثر مرونة وانفتاحاً مطبقة لأنظمة الجودة الشاملة وملتزمة بالثقافة التنظيمية ومعتمدة مبدأ واقعي في قياس الأداء وحساب تكلفة الخدمات ومستفيدة من قدرات وموارد بشرية أكثر تأهيلاً وإبداعاً ووثائق تؤكد على المواطنة الصالحة والشفافية في العمل والنزاهة في الإجراءات والمساواة وغيرها. (منصور & محسن، ٢٠٢١، ص ٣٢٦)

و تُعد الحوكمة أحد ركائزها، فالحوكمة تحفظ للمؤسسات خصوصيتها من المرونة ويسر الإجراءات، وفي نفس الوقت تساعد على اتخاذ القرارات من خلال نظام رشيد يهدف إلى الوصول لأفضل القرارات بهدف زيادة العائد وإزالة الصعوبات التي تواجهها مالياً وإدارياً وبالتالي تحقيق هدفها وهو التنمية واحداث التغيرات المجتمعية.

حيث تعاني العديد المؤسسات من ضعف فكرة المحاسبية على مستوى الجمعيات العمومية وضعف أنماط المساءلة ووجود الضبابية في غالبية الإجراءات وعدم الإفصاح عن المعلومات والبيانات خاصة المرتبطة بالجوانب المالية، فضلاً عن ذلك أن أية حالة من حالات الفساد لم ترتبط بإجراءات قانونية فعلية للمحاسبة ولا بإعلان جماعي من جانب العاملين بتلك المؤسسات.(عاشور، ٢٠٠٩، ص ٧٠)

وقد كشفت بعض الكتابات والدراسات العلمية عن أن هناك العديد من المعوقات والتحديات التي تحول دون تفعيل أدوار المؤسسات الأهلية والتي يمكن للباحث إيجازها فيما يلي: (ضعف استفادة الجمعيات والمؤسسات الأهلية من خبرات وقيادات المجتمع، عدم الاهتمام بتنمية الموارد المادية والبشرية، تبعية بعض المؤسسات الأهلية في مشروعاتها للجهات المانحة، ضعف المهارات الإدارية والفنية، عدم الاهتمام بالإففاق على التدريب، نقص الكوادر المدربة على العمل الأهلي والتنمية، افتقار المؤسسات الأهلية إلى شبكات المعلومات اللازمة لعملها، ضعف البناء المؤسسي، ضعف القدرات البشرية والتنظيمية، القصور في التخطيط، القصور في إعداد تنفيذ البرامج والمشروعات التنموية، عدم الاهتمام بعمليات المتابعة والتقييم، عدم الالتزام بالشفافية، ضعف أنظمة الرقابة والمساءلة، ضعف التماسك في بناء الهيكل الإداري للمؤسسات الأهلية. (الملاح، ٢٠٢١، ص ١١)

وفي ظل كثرة تلك المعوقات التي تواجه عمل المؤسسات الاجتماعية في تحقيق أهدافها، ازدادت قضية الاهتمام بما يسمى بالتنمية المؤسسية للجمعيات الأهلية كمطلب هام يمكن أن يساهم في مساعدة الجمعيات للتغلب على العديد من المعوقات التي تواجهها.(UNDP, 1993,p5)

وبتحليل الواقع الخاص بالمؤسسات الاجتماعية التي تعمل على تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية مراعية لمبادئ الحوكمة في جمهورية مصر العربية ، نجد أنها تعاني من ضعف التنسيق والتنظيم بين العاملين فيها وغياب التخطيط الاستراتيجي للعمليات الإنمائية، كما أنها تعاني من نقص القدرات البشرية وضعف شديد في البناء والقدرات المؤسسية.(على، ٢٠٠٩، ص ١٢٩)

وفي ظل كثرة تلك المعوقات التي تواجه عمل تلك المؤسسات في تحقيق أهدافها، ازدادت قضية الاهتمام بما يسمى بالتنمية المؤسسية كمطلب هام يمكن أن يساهم في مساعدة تلك المؤسسات للتغلب على العديد من المعوقات التي تواجهها.(UNDP, 1993,p5)

والتي تعد الحوكمة أحد ركائزها، فالحوكمة تحفظ للمؤسسات خصوصيتها من المرونة ويسر الإجراءات، وفي نفس الوقت تساعد على اتخاذ القرارات من خلال نظام رشيد يهدف إلى الوصول لأفضل القرارات بهدف زيادة العائد وإزالة الصعوبات التي تواجهها مالياً وإدارياً وبالتالي تحقيق هدفها وهو التنمية المحلية.(بيبرس، ٢٠٠٩، ص ٥)

ولقد ظهر مفهوم الحوكمة كجزء من ثقافة عالمية تنهض على تعزيز مشاركة الأطراف المجتمعية المختلفة مع الحكومة في صنع وتنفيذ سياساتها العامة للتعبير عن التفاعل والمشاركة بين الدول والمجتمع المدني والقطاع الخاص وذلك لتحقيق التنمية.

كما أن حوكمة المؤسسات تعد نظاماً للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي، والذي يحدد المسؤوليات والحقوق والعلاقات مع جميع الفئات المعنية، ويوضح القواعد والإجراءات اللازمة لصنع القرارات الرشيدة المتعلقة بعمل المنظمة، كما يعتبر نظاماً يدعم العدالة والشفافية والمساءلة المؤسسية ويعزز الثقة والمصادقية في بيئة العمل.(Fawzy,2003)

وفي ضوء ما سبق فإن قضية تعزيز آليات ممارسة الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ليست مسئولية هذه المؤسسات وحدها بل يتطلب ذلك من كافة المهن والطرق المهنية أن يكون لها دور حيوي في مواجهة تلك التحديات(أنس، ٢٠٠٣، ص ٥٨١) .

حيث تعتبر الحوكمة الرشيدة إحدى الوسائل الهادفة الي تحقيق التنمية الاقتصادية ورفاه المجتمع، وإرساء قيم الديمقراطية والعدالة والمساواة في الفرص والشفافية التي تضمن النزاهة، وتعزيز سيادة القانون، ورسم الحدود الفاصلة بين المصالح الخاصة والعامة والحيلولة دون استغلال المنصب والنفوذ.

الدراسات السابقة :

١- دراسة (Clark Burge,2001) بعنوان: البحث عن الحكم الرشيد اللامركزية والديمقراطية. وهدفت الدراسة إلى قياس تأثير اللامركزية والحكم الرشيد على فاعلية برامج التنمية وزيادة القدرة على الاستجابة لاحتياجات المواطنين، وكان من نتائجها أن الحوكمة عنصراً أساسياً في تحقيق مزيد من المشاركة في صنع السياسات.

٢- دراسة (Musk Thomas,2002) بعنوان: المحاسبة الاجتماعية للشركات الدولية. وهدفت الدراسة إلى تحديد دور المساءلة الاجتماعية هي محاولة نظامية لتحديد، وتقيس، وتقييم أداء المنظمة مع احترام جهودها وأهدافها وبرامجها الاجتماعية، وكان من نتائجها أن منهجية المساءلة المالية الحالية في المنظمات غير فعالة في تعزيز الشفافية.

٣-دراسة (خالد مجاهد أحمد السيد ،٢٠٠٣) بعنوان : المتغيرات المجتمعية المرتبطة بعملية اتخاذ القرارات بالمنظمات غير الحكومية . هدفت الدراسة تحديد المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والمهنية التي ترتبط بعملية اتخاذ القرار بالمنظمات غير الحكومية، وخصت الدراسة إلى ان المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والمهنية والمجتمعية؛ تؤثر في مراحل صنع القرار وتنفيذه داخل المنظمات غير الحكومية.

٤- دراسة (Hofheiner Kerryl,2006) بعنوان: أجندة الحكم الرشيد للتنمية الدولية في المؤسسات.

وهدفت الدراسة إلى وصف وتحديد الحكم الرشيد وبرنامج تعزيز الديمقراطية المؤسسية، و كان من نتائجها تناولها للحوكمة على اعتبارها مجموعة من الأنظمة والعمليات السياسية التي تضبط طريقة عمل المنظمة، وتدار عن طريقها. ولذلك فإن الحوكمة من شأنها أن تضبط العلاقة بين مختلف الأطراف في إطار من الشفافية والمساءلة وتطبيق القانون على مجالس الإدارات والمستفيدين على حد سواء.

٥- دراسة (العمرى ،٢٠٠٦) بعنوان : استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية. حاولت الدراسة التعرف على آراء أعضاء مجلس الإدارة بالجمعيات الأهلية حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأثاره المتوقعة في تحسين الأداء التنظيمي بالجمعية لتحسين الخدمات، وأيضاً تحسين الأداء الإداري، والالتزام بالشفافية والمساءلة، ورضا المستفيدين.

٦- دراسة (عاشور، ٢٠٠٩) بعنوان: إصلاح حوكمة التنمية في مصر. وهدفت الدراسة إلى تحليل الانعكاسات التطبيقية لمفهوم الحكم الرشيد على نواتج عملية التنمية في مصر، وقام الباحث بتحديد الأبعاد المؤسسية لفجوة الحوكمة والتي صنفها إلى أبعاد سياسية، واقتصادية، وقانونية، واجتماعية. كما قام بتحليل وتقييم الأداء للتنمية الاقتصادية والإنسانية في مصر، وكان من نتائجها أن إصلاح منظومة ما أسماه "بحوكمة التنمية" أمر أساسي لتصويب غايات ومسارات التنمية على نحو يعظم من إنجازاتها ونتائجها.

٧- دراسة (زياني & زقاع ،٢٠٠٩) بعنوان: نحو تفعيل منظمات المجتمع المدني لمكافحة الفساد والتمكين للتنمية المستدامة في البلدان العربية.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور منظمات المجتمع المدني في مكافحة الفساد والتمكين للتنمية المستدامة في البلدان العربية، حيث تناولت الدراسة إعادة قراءة المدلولات والخصائص الأساسية التي يحملها مفهوم المجتمع المدني، وفي ضوء ذلك يمكن إعادة تصور أدوار المجتمع المدني لترسيخ مبادئ الحكم الصالح، والمساءلة، والمحاسبية لمنطلقات محورية لمحاصرة ظاهرة الفساد التي أخذت أبعاداً خطيرة خلال السنوات الأخيرة، وكان من نتائجها ضرورة إعادة صياغة الرؤى نحو حوكمة منظمات المجتمع المدني من أجل تفعيل دوره في مكافحة الفساد وتمكين الفقراء.

٨- دراسة (الجوهري، ٢٠١٠) بعنوان: الحكم الرشيد ونوعية الحياة: دراسة للحالة المصرية.

وهدفت الدراسة تحديد مدى ارتباط مفهوم الحكم الرشيد كمدخل لتحقيق التنمية البشرية المستدامة من أجل تحسين نوعية الحياة للأفراد اقتصادياً، واجتماعياً، بيئياً. وكان من نتائجها ضرورة تفعيل آليات الحكم الرشيد باعتباره أحد مقومات التنمية بمفهومها الشامل لما يتضمنه الحكم الرشيد من آليات للشفافية، والمساءلة، والممارسة الديمقراطية ودعم حقوق الإنسان.

٩- دراسة (حلمي، ٢٠١٠) بعنوان: : متطلبات الحوكمة بالمنظمات غير الحكومية لدعم برامج التنمية المحلية . هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات الحوكمة بالمنظمات غير الحكومية لدعم برامج التنمية، وأشارت إلى أن أهم عناصر الحوكمة في مساعدة المنظمات غير الحكومية في تحقيق آليات الحوكمة هي الشفافية، المساءلة، والتمكين، وتنمية الموارد البشرية، والأخذ بالمشاركة والممارسة الديمقراطية الداخلية، وخلصت إلى أن هناك تطبيق لمعايير الحوكمة ولكن بشكل نسبي لا يرقى إلى أهدافها الأساسية.

١٠-دراسة (Robert Marie, 2011) بعنوان الحكم الرشيد في المؤسسات غير الحكومية .

هدفت الدراسة أن مفهوم الحكم الرشيد في المنظمات غير الحكومية يتم من خلال العديد من المعايير و المتطلبات والتي منها الشفافية والمساءلة والتمكين وتنمية الموارد البشرية والأخذ بالمشاركة والممارسة الديمقراطية الداخلية وتوصلت الدراسة إلى ضرورة إعادة صياغة الرؤى نحو تطبيق الحكم الرشيد في منظمات المجتمع المدني من أجل تفعيل دوره في مكافحة الفساد الإداري والقضاء عليه والاستثمار الأمثل لقدرات هذه المنظمات في تحقيق أهدافها المنشودة.

وبتحليل الباحث للدراسات السابقة يتضح :

١- قلة الدراسات العلمية التي ترتبط بالحكومة وأبعادها وعلاقتها بتقديم الخدمات بمجال الدفاع الاجتماعي .

٢- يتضح من الدراسات السابقة عدم وجود أي دراسة تتناول العلاقة بين الحوكمة وتحسين الخدمات بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في حدود علم الباحث .

٣- استفادت الدراسة الراهنة من الدراسات السابقة في تحديد مفهوم ومعايير الحوكمة، كما استفادت أيضاً من الدراسات السابقة في تحديد وصياغة مشكلة الدراسة وتساولاتها بالإضافة إلى استفادتها من اعداد أهداف الدراسة وتحليل وتفسير نتائجها .

وفي ضوء ما سبق نجد أن الحوكمة إحدى الوسائل الهادفة الي تحقيق التنمية الاقتصادية ورفاه المجتمع، وإرساء قيم الديمقراطية والعدالة والمساواة في الفرص والشفافية التي تضمن النزاهة، وتعزيز سيادة القانون، ورسم الحدود الفاصلة بين المصالح الخاصة والعامة والحيلولة دون استغلال المنصب والنفوذ.

وإذا اردنا تحديد معايير " الحوكمة" يمكن تحديدها في الأتي: (النزاهة، الشفافية، المساءلة، المحاسبية، التمكين، الشرعية، الفاعلية، الكفاءة، سيادة القانون، العدالة الاجتماعية، نظم المعلومات، الاستجابة للمطالب والاهتمام بالشكاوى).

مجلة الخدمة الاجتماعية

وفي الدراسة الراهنة سوف يتم التركيز على الحوكمة وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي على الأبعاد التالية :

- تحديد مستوى المشاركة لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية .
- تحديد مستوى الشفافية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية .
- تحديد مستوى التمكين لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية .

وبناء على ما سبق من معطيات نظرية ونتائج بعض الدراسات والبحوث السابقة نتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي :-

- ما مستوي فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في ضوء تطبيق معايير الحوكمة ؟
ثانياً : أهمية الدراسة :

١- تعتبر مؤسسات الدفاع الاجتماعي من مؤسسات المجتمع التي يُعتمد عليها بجانب المؤسسات الأخرى في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة ، ويأمل العاملون في مجال التنمية والرعاية الاجتماعية أن تؤدي هذه المؤسسات دورها على النحو المنشود وخاصة في المرحلة الحالية التي يواجه فيها المجتمع تغيرات سياسية واجتماعية واقتصادية وثقافية، لذلك يتوجه كثير من الباحثين بدراساتهم نحوها لدراسة المعوقات التي تعوق أداء هذه المؤسسات وتحديد العوامل المؤثرة على فاعليتها ودعم قدراتها لتحقيق أهدافها المنشودة.

٢- هناك ضرورة أكاديمية وميدانية لتحليل أبعاد مفهوم الحوكمة على أرض الواقع، من خلال ممارسة آلياته ومكوناته ومتطلباته التي تحقق هذا المفهوم في السياق السياسي والاجتماعي والاقتصادي، ويأتي ذلك مواكبا لطبيعة الأدوار المستحدثة الملقاة على عاتق مؤسسات الدفاع الاجتماعي .
ثالثاً : أهداف الدراسة : تتحدد أهداف الدراسة الراهنة في الأهداف التالية :-

الهدف الرئيسي : التعرف على مستوى فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في ضوء تطبيق معايير الحوكمة .

ويمكن التحقق من هذا الهدف في ضوء الأهداف الفرعية التالية :

- ١- التعرف على مستوى الخدمات الصحية في ضوء تطبيق معايير الحوكمة.
- ٢- التعرف على مستوى الخدمات التعليمية في ضوء تطبيق معايير الحوكمة.
- ٣- التعرف على مستوى خدمات التغذية في ضوء تطبيق معايير الحوكمة .
- ٤- التعرف على مستوى خدمات التدريب الحرفي في ضوء تطبيق معايير الحوكمة.
- ٣- التعرف على مستوى الخدمات الترفيهية في ضوء تطبيق معايير الحوكمة.

رابعاً : تساؤلات الدراسة :

تتحدد تساؤلات الدراسة الراهنة في التساؤلات التالية :-

- ١- ما مستوي الخدمات الصحية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في ضوء تطبيق معايير الحوكمة ؟
- ٢- ما مستوي التعليمية التعليمية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في ضوء تطبيق معايير الحوكمة ؟
- ٣- ما مستوي خدمات التغذية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في ضوء تطبيق معايير الحوكمة ؟
- ٤- ما مستوي خدمات التدريب الحرفي بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في ضوء تطبيق معايير الحوكمة ؟
- ٥- ما مستوي الخدمات الترفيهية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في ضوء تطبيق معايير الحوكمة ؟

خامساً : مفاهيم الدراسة :

١- مفهوم الحوكمة :-

تشتق كلمة الحوكمة Governance في اللغة الإنجليزية من الفعل Govern بمعنى يحكم ويوجه ويمارس السلطة. (البعليكي، ٢٠١٠، ص ٣٩٦)

ويتسم مفهوم الحوكمة بأنه مفهوم واسع وحديث، حيث بدأ ظهور هذا المفهوم للمرة الأولى في عام ١٩٨٩م في تقرير البنك الدولي عن الدول الأفريقية جنوب الصحراء، وتم فيه وصف الأزمة في المنطقة كأزمة حكم Governance وقد أكد التقرير على ضرورة تفعيل النظام الديمقراطي المبني على التعددية الحزبية والحفاظ على الحقوق المدنية والحريات وحقوق الإنسان كمكونات أساسية للحوكمة، وسرعان ما شاع استخدام هذا المفهوم وذاع صيته في حقبة التسعينات بعدد من المفاهيم كالعولمة والتحول الديمقراطي والخصخصة والمجتمع المدني. (قنديل، ٢٠٠٨، ص ١٥٥)

وتعرف الحوكمة اصطلاحياً على أنها: تطبيق قواعد عامة ومجردة على كافة الشركات والمؤسسات الفردية والعائلية والجماعية والوطنية وتلك التي تملكها أو تديرها الحكومات، وتستلزم تطبيق قواعد الشفافية والإفصاح وتقديم الإقرارات ونشر المعلومات والمراقبة الفعالة والإدارة الرشيدة للمخاطر والتقييم الدقيق للأنشطة (أحمد، ٢٠١١، ص ٤٤٩).

وتعرف الحوكمة إجرائياً في الدراسة الحالية بأنها:

- أسلوب ممارسة الإدارة الرشيدة في مؤسسات الدفاع الإجتماعي .
- تتسم الحوكمة بأسلوب يسمح بالشفافية ويوسع مشاركة المستويات المختلفة من العاملين والمستفيدين .
- تركز الحوكمة على التمكين وتنمية الموارد البشرية بمؤسسات الدفاع الإجتماعي .

٢- مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية :-

يقصد بالخدمات في معناها العام بتلك التدابير التي تقوم بها الدولة لصالح أفراد المجتمع وتشمل الصحة والتعليم والإعانات الحكومية وسياسات الدعم لبعض السلع الاستهلاكية والتأمين الاجتماعي والخدمات الثقافية وخدمات الإسكان والبيئة. (لطفي، ١٩٩٣، ص ٣٩٥)

وتعرف الرعاية الاجتماعية بأنها نسق قومي من البرامج والخدمات التي تساعد على مواجهة احتياجات الناس الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية والتي تعتبر أساسية في تدعيم المجتمع كما أنها تمثل حالة الرفاهية الجماعية للمجتمع المحلي أو القومي. (السكري، ٢٠٠٠، ص ١٠٥)

كما تعرف بأنها البرامج التي تصمم لمواجهة مشاكل واحتياجات أفراد أو جماعات أو مجتمعات والتي تقدم من خلال مجالات مهنية وبنائات تنظيمية. (السكري، ١٩٨٩، ص ٦٥)

وتعرف خدمات الرعاية الاجتماعية إجرائياً في الدراسة الحالية بأنها:

- ١- تلك الخدمات التي تقدم من خلال مؤسسات الدفاع الإجتماعي بمحافظة البحيرة.
- ٢- تتضمن هذه الخدمات: الخدمات الصحية، التعليمية، الترفيهية، التغذية، و التدريب الحرفي.
- ٣- تقدم هذه الخدمات من خلال مؤسسات الرعاية الاجتماعية التابعة للجمعية المصرية العامة للدفاع الإجتماعي بقرية الأبعادية، دمنهور محافظة البحيرة.

سادساً : الحوكمة وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات الدفاع الإجتماعي :

تساهم الحوكمة الرشيدة للمؤسسات الأهلية في إقامة ديمقراطية رشيدة، فهذه المؤسسات غالباً ما تكون في طليعة الساعين لتحديث أنظمتها وصياغة المعايير النموذجية والمبادئ المثالية، وتوفير فرص العمل والتدريب والتعليم، وتحسين أخلاقيات العمل وتوفير نماذج للقيادة السليمة، ولكي تستطيع القيام بهذا الدور المهم يجب عليها تنفيذ عناصر الحوكمة الرشيدة في عملياتها اليومية. (سلامه، ٢٠١٢).

واتساقاً مع ذلك فإن الحوكمة تؤكد على مصداقية الجمعيات والمؤسسات الأهلية إزاء الرأي العام والحكومات والقطاع الخاص والمنظمات الدولية، خاصة بعد ظهور عن العديد من القصور والضعف في ممارسة العديد من آليات الديمقراطية بالمجتمع المصري عامة والجمعيات والمؤسسات الأهلية خاصة، وما يوجه لبعض منها اتهامات حول تلقّيها تمويل من الخارج، هذا الأمر الذي يرتبط مباشرة بآليات الحوكمة التي إن تمكنت الجمعيات والمؤسسات الأهلية من ممارستها فستكون بمثابة المؤشر الفعلي لزيادة فاعليتها والحارس الأمين عليها وعلى المجتمع ككل، فالحوكمة كمؤشر من شأنها تعزيز مفاهيم الشفافية، والمساءلة والتمكين وتحقيق المشاركة للمؤسسات الأهلية وكذلك احترام سيادة القانون والإذعان له.

وتتمثل أهمية الحوكمة الرشيدة بمؤسسات الدفاع الاجتماعي في عدة نقاط أهمها :- (سعود ، ٢٠٠٦ ، ص ٢٢٧)

- إن ممارسة الحوكمة الرشيدة في المؤسسات الأهلية تُعد عنصراً مهماً في تحقيق مصداقية هذه المؤسسات.
- تقييم الحوكمة الرشيدة نظاماً لتوزيع المسؤوليات والسلطات وتعريف حدودها، وتقوي أو اصرر الاتصال الفعال، بل وتدعم أيضاً الممارسات القوية للإدارة في المؤسسات الأهلية. وكننتيجة لهذا يجب أن يتم توفير جواً من الثقة والتعاون بين العاملين في المؤسسات الأهلية والمستفيدين من خدماتها.
- تستجيب المؤسسات الأهلية ذات الحوكمة الرشيدة للتغيير على نحو أكثر ديناميكية مما يحقق الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة من هذه المؤسسات.
- تحقق الحوكمة الرشيدة التخطيط الفعال لتطوير المؤسسات الأهلية، وجلب الموارد اللازمة والالتزام بالمبادئ القانونية والأخلاقية.
- تعمل الحوكمة الرشيدة على تعزيز صورة المؤسسات الأهلية أمام المجتمع والرأي العام.
- تساعد الحوكمة الرشيدة المؤسسات الأهلية على حفظ التوازن وإيجاد الرقابة اللازمة لعمليات ممارسة السلطة وصنع القرار داخل المؤسسات الأهلية.
- وتهدف الحوكمة الرشيدة في المؤسسات الأهلية إلى تحقيق ما يلي:- (أفندي ، ٢٠٠٦ ، ص ١٥٧)**
- إيجاد نظام يحقق أقصى درجة ممكنة من مشاركة العاملين في المؤسسات الأهلية في عمليات اتخاذ القرارات ورسم السياسات للعمل.
- وجود نظام يحقق مساحة أكبر من الشفافية في التعامل، ويتيح وسائل المعرفة وتدفق المعلومات الخاصة بالمؤسسات الأهلية لجميع المعنيين والمهتمين.
- إيجاد نظام يضع أسس متكاملة لتحقيق المساءلة والمحاسبة، فتصبح القيادات داخل المؤسسات الأهلية مسؤولة بشكل مباشر وبصفة دورية أمام المعنيين من داخل وخارج المؤسسات الأهلية.
- العمل على وجود نظام يتيح الفرص داخل المؤسسات الأهلية لممارسة حرية الرأي وتكوين وجهات نظر مختلفة، مع التأكيد على أن اختلاف الرؤى يعد ظاهرة صحية تعمل على تطوير العمل داخل المؤسسات الأهلية وتقوية مشاعر الانتماء إليها.

- تعمل الحوكمة الرشيدة على وجود نظام يعزز مجلس إدارة منتخب بطريقة ديمقراطية وعلى أسس صحيحة داخل المؤسسات الأهلية، الأمر الذي يعطي الفرصة لأكبر عدد ممكن من العاملين في هذه المؤسسات من المشاركة.

متطلبات وآليات تطبيق الحوكمة بمؤسسات الدفاع الاجتماعي :

إن نظام الحوكمة بما يمثله من قوانين وتعليمات وأسس يمثل في حقيقته اتجاهاً إصلاحياً يوفر أساساً ثابتاً وثقة كاملة للمتعاملين مع مؤسسات الدولة المختلفة بحيث يوفر هذا الأساس ضماناً للجدوى الاقتصادية المستهدفة من تعاملاتهم المختلفة.

وتعتبر المشاركة أحد خصائص الحكم الرشيد، وتضمن لجميع أفراد المجتمع المشاركة الفعالة في اتخاذ القرار والتي تضمن حرية الرأي والتعبير والمعايير الأساسية لحقوق الإنسان. لأن توسيع أطر المشاركة والتعاون في العمل المحلي واحترام الحياة المشتركة والعلاقة مع الآخرين تعتبر إحدى ركائز العمل الديمقراطي وتخدم من جهة أخرى مبدأ الشفافية وتوطن أو تسكن القدرات والإمكانات في ميادين ومجالات تحتاج إلى هذا التطبيق الديمقراطي، فالعمل المحلي هو مدخل إلى الثقافة المحلية وزيادة الوعي لدى المواطنين بأهمية العمل الديمقراطي وإلى إعادة تأهيل السياسة لتصبح بمثابة خدمة عامة أي لخدمة المواطنين في البلد الواحد، فتقافة الديمقراطية وحقوق الإنسان بما تحتويه من قيم التسامح والانفتاح والاحترام والحوار الجدي والشفافية من الأمور الهامة التي يجب أن تتعمق في الداخل المحلي ليس باعتباره عملاً مستقلاً بذاته بل باعتباره جزءاً من العمل العام. (الأمم المتحدة ، ٢٠٠٥ ، ص ١٣)

لقد حدد البنك الدولي World Bank المؤشرات العالمية للحوكمة الرشيدة في ستة جوانب عامة تشمل ما يلي:- (WBI,2008,p5)

- ١- التعبير عن الرأي والمساءلة.
- ٢- فعالية إدارة الحكم.
- ٣- الاستقرار السياسي وغياب العنف والإرهاب.
- ٤- الحد من الفساد.
- ٥- نوعية الأطر التنظيمية.
- ٦- سيادة القانون.

وهنا يلعب الحكم الرشيد دوراً حاسماً في زيادة التمكن عن طريق تشجيع نمو الحريات المدنية في الدولة وفرض سيادة القانون، وفتح أبواب المشاركة الشعبية في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية إلى جانب بناء القدرات حيث أصبح واضحاً في مرحلة مبكرة للغاية أن الحكم الرشيد يتطلب أتباع نهج أكثر تشاركية في التنمية ، والمشاركة هي العملية التي تتمكن من خلالها الجهات المعنية التأثير والسيطرة على خطة تحديد الأولويات وصنع السياسات وتخصيص الموارد والحصول على السلع والخدمات العامة. وهذا يعني أن جميع الجماعات المدنية تشارك في عملية التنمية وأهمية تسليط الضوء على المشاركة في التنمية الشاملة ذات الصلة باستراتيجيات التنمية الوطنية. (Gita & Zahra , 2008 , p 87)

سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

١- نوع الدراسة : انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تم تحديد نوع الدراسة وهي (دراسة وصفية تحليلية) حيث تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات عنها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج وإمكانية تعميمها ، وبناءً على ذلك فالدراسة الحالية تستهدف تحديد مستوى خدمات الرعاية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي .

مجلة الخدمة الاجتماعية

٢- **المنهج المستخدم** : اتساقاً مع نوع الدراسة اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة ، وقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يمكن التوصل من خلال استخدامه إلي نتائج أكثر صدقاً حيث يمكن استخدام أدوات تعطي نتائج أكثر صدقاً عن الجوانب التي تتضمنها مشكلة الدراسة .

٣- **مجالات الدراسة** :

أ- **المجال المكاني** : مؤسسات الرعاية الاجتماعية بقرية الأبعادية بدمنهور- محافظة البحيرة وعددها (٣) مؤسسات (دار الرعاية الاجتماعية بنين ، دار الرعاية الاجتماعية بنات ، دار التربية الاجتماعية بنين).

ب- **المجال البشري** : حصر شامل للأطفال المستفيدين من خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية من سن (١٠-٢٠) عام وعددهم (٧٦) .

حيث قام الباحث بإجراء مقابلات مع السادة المسؤولين بالمؤسسات (مجتمع الدراسة) ومن خلال المقابلات قام بحصص أعداد الأطفال بكل مؤسسة والذين تبلغ أعمارهم فوق (١٠ سنوات) حتي ينتهي لهم إدراك مضمون عبارات المقياس التي ستطبق عليهم و أتضح أن بيانهم كالتالي :-

ن = ٧٦

جدول (١) يوضح حجم مجتمع الدراسة .

النوع			المستفيدين	
النسبة	أنثى	النسبة	ذكر	المؤسسة
-	-	٣١.٦	٢٤	دار الرعاية الاجتماعية بنين
٢٦.٣	٢٠	-	-	دار الرعاية الاجتماعية بنات
-	-	٤٢.١	٣٢	دار التربية الاجتماعية بنين
٢٦.٣	٢٠	٧٣.٧	٥٦	المجموع

- مبررات اختيار مجتمع الدراسة :

١- اختيار مؤسسات الرعاية بقرية الأبعادية مركز دمنهور نظراً لتبعية هذه المؤسسات إلى الجمعية العامة للدفاع الاجتماعي وهي من المؤسسات الفاعلة في هذا المجال وتتوفر بها العدد المناسب من المستفيدين ، أنظر جدول(١) والذي يوضح حجم مجتمع الدراسة .

٢- قرب هذه المؤسسات من إقامة الباحث حيث يسهل ذلك عملية جمع البيانات ودقتها .

٤- الباحث له علاقة جيدة بالعاملين بهذه المؤسسات ولديه معلومات كافية عن طبيعة الخدمات ، حيث أن الباحث قام بالإشراف على طلاب التدريب الميداني بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بدمنهور المتدربين في تلك المؤسسات على مدار الأعوام السابقة .

ج- استغرقت فترة جمع البيانات المدة من ٢٠٢٤/٦/٢٢ إلى ٢٠٢٤/٧/٣١ .

٤- **أدوات جمع البيانات**: قام الباحث بأعداد مقياس الحوكمة وتفعيل خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من مؤسسات الدفاع الاجتماعي ، وقد أمكن تحديد أبعاد الحوكمة في الأبعاد التالية :

أ- المشاركة : عدد ٢٠ عبارة من عبارات المقياس .

ب- الشفافية : عدد ٢٠ عبارة من عبارات المقياس .

ج- التمكين : عدد ٢٠ عبارة من عبارات المقياس .

تم صياغة العبارات الدالة على كل بعد من أبعاد الحوكمة ، ثم تم وضعها في جداول تقيس نوعية خدمات الرعاية الاجتماعية التي تم تحديدها في تساؤلات الدراسة ، بالإضافة إلى بعض الأسئلة المرتبطة بالبيانات الأولية وللإجابة على الاستبيان وضعت العبارات على تدرج ثلاثي (نعم - إلى حد ما - لا) بعد تحديد مفتاح لعبارات المقياس على الأبعاد الثلاثة للحوكمة (المشاركة - الشفافية -

مجلة الخدمة الاجتماعية

التمكين) وطلب من المبحوث موافقته على أحد الاستجابات الثلاث وتم تحويل تلك الاستجابات إلى درجات (١-٢-٣) على الترتيب للعبارات الموجبة والعكس للعبارات السالبة .
وقد تم تحديد درجة ومستوى تقديم الخدمات كما يلي :-

- أ- مستوي ضعيف (الوسط الحسابي أقل من ١.٦٧ درجة) .
 - ب- مستوي متوسط (الوسط الحسابي يتراوح بين ١.٦٧ إلى أقل من ٢.٣٤ درجة) .
 - ج- مستوي قوى (الوسط الحسابي يتراوح بين ٢.٣٤ إلى ٣ درجات) .
- وقد تم اختبار صدق وثبات الأداة كما يلي :-

• **صدق الأداة :** اعتمد الباحث على الصدق الظاهري حيث تم عرض الاستبيان على (١٠) من أعضاء هيئة التدريس (بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بدمنهور – كلية الآداب جامعة دمنهور) وبناء على ذلك تم تعديل صياغة بعض العبارات وإضافة وحذف بعضها ، وقد اعتمد الباحث فى ذلك على نسبة اتفاق لا تقل عن ٨٠% .

• **ثبات الأداة :** تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام طريقة إعادة الاختبار على عينة من المستفيدين من مؤسسة الزهور لرعاية الأيتام تتراوح أعمارهم من (١٠-٢٠) حيث تتشابه الخصائص الاجتماعية والثقافية و الديموغرافية مع عينة الدراسة ، وقد بلغ حجمها (١٠) مفردة وتم التطبيق الأول والثانى بفاصل زمنى (١٥) يوم ، وقد تم حساب الثبات لكل عبارة على حدة باستخدام معامل ارتباط بيرسون ، وفى ضوء ذلك تم حذف (٨) عبارات انخفض معامل ثباتها عن (٠.٧٠) وقد تراوحت معاملات الثبات بين (٠.٨٢ إلى ٠.٩١) ، وهى معاملات دالة احصائياً عند مستويات الدلالة المتعارف عليها وفى ضوء ذلك فإنه يمكن القول بأن المقياس على درجة عالية من الصدق والثبات ويمكن الاعتماد على نتائجه بدرجة ثقة تصل إلى (٩٩%) .

ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها :

(١) - وصف خصائص عينة الدراسة :

- من حيث النوع طبقت الدراسة على (٧٦) من المستفيدين وجاءت غالبيتهم من الذكور بنسبة (٧٣.٧%) بينما بلغت نسبة الإناث (٢٦.٣%) ويرجع ذلك إلى الطبيعية النوعية للمؤسسات التى طبقت عليها الدراسة .

- من حيث السن بلغ متوسط السن لدى مفردات (١٤.٧) عام تقريباً .

- من حيث المرحلة التعليمية غالبيتهم فى مرحلة التعليم الإعدادي بنسبة (٥٠.٥%) ، بينما نسبة التعليم الابتدائي بلغت (٣٣.٨%) بينما بلغت نسبة التعليم الثانوي وهى الأقل (١٥.٧)

- من حيث التواصل مع الأسرة ، أجاب معظمهم بعدم التواصل مع الأسرة بنسبة (٥٧.٤%) وربما يرجع ذلك إلى أن غالبية المستفيدين من مجهولي النسب أو المحرومين من الرعاية الأسرية لفقد الأبوين ، بينما أجابت نسبة (٤٢.٦%) بتواصلهم مع الأسرة وهؤلاء غالبيتهم من مؤسسة دار التربية الاجتماعية بنين.

مجلة الخدمة الاجتماعية

(٢)- النتائج المتعلقة بأبعاد الحوكمة وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية :
جدول رقم (٢) يوضح حوكمة الخدمات الصحية من وجهة نظر مجتمع الدراسة ن = ٧٦

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الخدمة	ترتيب
		نعم	الى حد ما	لا				
١	تعرف نوعيه الأدوية المتوفرة	٧	١٤	٥٥	١٠٤	١.٣٦	ضعيف	١٢
٢	الأدوية المتوفرة كافية	٢٥	٤٢	٩	١٦٨	٢.٢١	متوسط	٦
٣	تتمكن من العلاج بسهولة	٢٥	٣٤	١٧	١٦٠	٢.١٠	متوسط	٩
٤	المؤسسة توفر الأدوية التي تحتاجها	٣٠	٤٠	٦	١٧٦	٢.٣١	متوسط	٣
٥	تحصل على الأدوية بسهولة	٢٨	٣٣	١٥	١٦٥	٢.١٧	متوسط	٧
٦	المؤسسة تتعاون مع مؤسسات طبية جيدة	٢٤	٤٥	٧	١٦٩	٢.٢٢	متوسط	٥
٧	يتم الكشف عليك بشكل دوري	٤٤	٣٢	-	١٩٦	٢.٥٧	قوي	١
٨	يوجد طبيب مقيم بالمؤسسة	١٥	٤٧	١٤	١٤٣	٢.١٣	متوسط	٨
٩	تختار وقت الكشف الذي يناسب معك	١٧	٢٧	٣٢	١٣٧	١.٨٠	متوسط	١٠
١٠	تتمكن من الذهاب للعيادة بسهولة	٢٨	٤١	٧	١٧٣	٢.٢٧	متوسط	٤
١١	تعترض على معاملة الطبيب	١١	١٤	٥١	١١٢	١.٤٧	ضعيف	١١
١٢	تشتكي إلى الإدارة في حالة عدم توفر الخدمة	٣١	٤١	٤	١٧٩	٢.٣٥	قوي	٢
		المتوسط ككل			١٥٩	٢.٠٩	متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن حوكمة الخدمات الصحية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي جاءت بمستوي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لمجموع العبارات (٢.٠٩) ، وهذا يدل على أن هذه المؤسسات مازالت بحاجة إلى تفعيل تطبيق معايير الشفافية والتمكين في تقديم الخدمات الصحية للمستفيدين .

وقد جاءت بعض العبارات بمستوي قوي ، ففي المرتبة الأولى جاءت (يتم الكشف عليك بشكل دوري) بمتوسط حسابي (٢.٥٧) وربما يفسر ذلك بحرص إدارة المؤسسة على الالتزام بمواعيد الكشف الدوري علي المقيمين بالمؤسسة ، جاءت كذلك في المرتبة الثانية (تشتكي إلى الإدارة في حالة عدم توفر الخدمة) بمتوسط حسابي (٢.٣٥) ، وربما يفسر ذلك بأن إدارة المؤسسة تطبق معيار الشفافية وتسمح للمستفيدين بتقديم الاعتراضات حال على عدم توفير الخدمات الصحية بالشكل الذي يرضى المستفيدين .

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (أبوهرجه ، ٢٠١٢) والتي أوضحت نتائجها أن مؤسسات الرعاية الاجتماعية تقدم بعض من خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين مثل الكشف الطبي الدوري وإجراء التحاليل والفحوصات اللازمة .

مجلة الخدمة الاجتماعية

بينما جاءت غالبية العبارات بمستوي متوسط ، حيث جاءت في المرتبة الثالثة (المؤسسة توفر الأدوية التي نحتاجها) بمتوسط حسابي (٢.٣١) ، وفي المرتبة الرابعة (تتمكن من الذهاب للعيادة بسهولة) بمتوسط حسابي (٢.٢٧) ، وهذا يفسر أن هناك خلل في هذا الجانب حيث يجب على المؤسسة توفير ما يحتاجه المستفيدين من أدوية وتمكينهم من الذهاب إلى العيادات الطبية كلما احتاجوا لذلك .

بينما في المرتبة الخامسة جاءت (المؤسسة تتعاون مع مؤسسات طبية جيدة) بمتوسط حسابي (٢.٢٢) وفي المرتبة السادسة جاءت (الأدوية المتوفرة كافية) بمتوسط حسابي (٢.٢١) ، أما في المرتبة السابعة (تحصل على الأدوية بسهولة) بمتوسط حسابي (٢.١٧) ، وربما يرجع ذلك إلى النقص الشديد في الأدوية هذه الفترة حيث أن هناك أزمة في بعض الأدوية بالصيدليات والمؤسسات الطبية وبالتأكيد ينعكس ذلك على هذه المؤسسات .

أما في المرتبة الثامنة جاءت (يوجد طبيب مقيم بالمؤسسة) بمتوسط حسابي (٢.١٣) ، وفي المرتبة التاسعة جاءت (تتمكن من العلاج بسهولة) بمتوسط حسابي (٢.١٠) ، أما في المرتبة العاشرة جاءت (تختار وقت الكشف الذي يتناسب معك) بمتوسط حسابي (١.٨٠)

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (خزام ، ١٩٩٩) والتي أكدت على عدم فاعلية الخدمات المقدمة داخل مؤسسات الرعاية الإيوائية وعدم كفاءة هذه المؤسسات.

جدول رقم (٣) يوضح حوكمة الخدمات التعليمية من وجهة نظر مجتمع الدراسة ن = ٧٦

م	العبرة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الخدمة	ترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
١	يتوفر لي احتياجاتي التعليمية	١٥	٣٧	٢٤	١٤٣	١.٨٨	متوسط	٩
٢	المؤسسة توفر وسيلة مواصلات مناسبة إلى المدرسة	٤٥	٣١	-	١٩٧	٢.٥٩	قوي	١
٣	يوجد مكان لمراجعة الدروس	٢٢	٤١	١٣	١٦١	٢.١١	متوسط	٥
٤	تستعين المؤسسة بمدرسين خصوصي	٢٥	٣٦	١٥	١٦٢	٢.١٣	متوسط	٤
٥	توفر لنا المؤسسة الكتب الخارجية	٣٥	٢٤	١٧	١٧٠	٢.٢٣	متوسط	٣
٦	المؤسسة حريصة على مواصلي للتعليم	١٩	٣٧	٢٠	١٥١	١.٩٨	متوسط	٧
٧	تتابع المؤسسة حالتني التعليمية	٢٢	٣٨	١٦	١٥٨	٢.٠٧	متوسط	٦
٨	المؤسسة على تواصل مع المدرسة	١٢	٢٢	٤٢	١٢٢	١.٦٠	ضعيف	١٢
٩	المؤسسة لا تفرض علي مسار تعليمي معين	٢٥	٢٥	٢٦	١٥١	١.٩٨	متوسط	٧م
١٠	أتمكن من الذهاب للمدرسة بسهولة	٤١	٣١	٤	١٨٩	٢.٤٨	قوي	٢

مجلة الخدمة الاجتماعية

١٠	متوسط	١.٦٩	١٢٩	٣٦	٢٧	١٣	تستمتع المؤسسة لاحتياجاتي التعليمية	١١
١١	ضعيف	١.٦١	١٢٣	٤٢	٢١	١٣	امكانيات المؤسسة التعليمية جيدة	١٢
متوسط		٢.٠٣	١٥٥	البُعد ككل				

يتضح من الجدول السابق أن حوكمة الخدمات التعليمية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي جاءت بمستوي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لمجموع العبارات (٢.٠٣) ، وهذا يدل على أن هذه المؤسسات مازالت بحاجة إلى تفعيل تطبيق معايير التمكين والمشاركة بشكل أفضل للمستفيدين . وقد جاءت بعض العبارات بمستوي قوى ، ففي المرتبة الأولى جاءت عبارة (المؤسسة توفر وسيلة مواصلات مناسبة إلى المدرسة) بمتوسط حسابي (٢.٥٩) ، وفي المرتبة الثانية جاءت (تمكن من الذهاب للمدرسة بسهولة) بمتوسط حسابي (٢.٤٨) ، وربما يفسر ذلك بحرص إدارة المؤسسات علي توفير سيارة خاصة لتوصيل المستفيدين إلى مدارسهم ، وهذا ما لمسها الباحث وشاهده أثناء فترات تواجده وتردده على هذه المؤسسات خلال السنوات الماضية ، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (أبوهرجه ، ٢٠١٢)

وقد جاءت غالبية العبارات بمستوي متوسط ، ففي المرتبة الثالثة جاءت عبارة (توفر لنا المؤسسة الكتب الخارجية) بمتوسط حسابي (٢.٢٣) ، وفي المرتبة الرابعة جاءت عبارة (تستعين المؤسسة بمدرسين خصوصي) بمتوسط حسابي (٢.١٣) ، بينما جاءت في المرتبة الخامسة (يوجد مكان لمراجعة الدروس) بمتوسط حسابي (٢.١١) وربما يفسر ذلك بأن المؤسسات في حاجة إلى تفعيل المشاركة المجتمعية كمعيار من معايير الحوكمة لسد احتياجات المستفيدين في هذا الجانب من خلال الاستعانة بالمدرسين المتخصصين بشكل تطوعي ، كذلك توفير الكتب من خلال مساهمات المكتبات الخارجية و الداعمين من سكان المجتمع المحلي .

وفي المرتبة السادسة جاءت عبارة (تتابع المؤسسة حالتي التعليمية) بمتوسط حسابي (٢.٠٧) ، أما في المرتبة السابعة جاءت عبارات (المؤسسة حريصة على مواصليتي للتعليم) ، (المؤسسة لا تفرض علي مسار تعليمي معين) بمتوسط حسابي (١.٩٨) ، وهذا يفسر أن هذه المؤسسات مازالت في حاجة إلى تفعيل معايير المشاركة والتمكين وأن تكون حريصة على دعم المودعين بها حتي يتمكنوا من مواصلة مسيرتهم التعليمية .

وفي المرتبة التاسعة جاءت عبارة (يتوفر لي احتياجاتي التعليمية) بمتوسط حسابي (١.٨٨) ، وفي المرتبة العاشرة عبارة (تستمتع المؤسسة لاحتياجاتي التعليمية) بمتوسط حسابي (١.٦٩) . ويتفق كل ذلك مع نتائج دراسة (Delgado,2020) والتي أوضحت أن هناك قصور في الخدمات التعليمية المقدمة بالمؤسسات الإيوائية .

جدول رقم (٤) يوضح حوكمة خدمات التغذية من وجهة نظر مجتمع الدراسة ن = ٧٦

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الخدمة
		نعم	لا	لا			
١	أشارك في تحديد نوع الغذاء	١٩	٤١	١٦	٢.٠٣	متوسط	
٢	أطالب بكميات غذاء أكثر	١٥	٤٥	١٦	١.٩٨	متوسط	

مجلة الخدمة الاجتماعية

٣	هناك مكان مخصص لتناول الوجبات	٤٥	٣١	-	١٩٧	٢.٥٩	قوي	١
٤	أعترض على طريقة اعداد الطعام	١٤	٥٠	١٢	١٥٤	٢.٠٢	متوسط	٧
٥	أشارك في اعداد الطعام	٩	٢٣	٤٤	١١٧	١.٥٣	ضعيف	١٢
٦	لا أحصل على الطعام إذا مر الوقت المحدد لتناول الوجبات	٢٢	٣٤	٢٠	١٥٤	٢.٠٢	متوسط	٧م
٧	هناك متخصصين لإعداد الطعام بالمؤسسة	٢٣	٣٣	٢٠	١٥٥	٢.٠٣	متوسط	٥م
٨	التغذية المقدمة لنا ثابتة وغير متنوعة	٣٥	٢٧	١٤	١٧٣	٢.٢٧	متوسط	٣
٩	يقدم لنا الطعام فى أوقات محددة	٤٧	٢٧	٢	١٩٧	٢.٥٩	قوي	١م
١٠	يسمح لنا باختيار نوعية الأطعمة	١٢	٢٦	٣٨	١٢٦	١.٦٥	ضعيف	١١
١١	الأطعمة التى تقدم لنا طازجة	٣١	٣١	١٤	١٦٩	٢.٢٢	متوسط	٤
١٢	اقوم باعداد بعض الوجبات لنفسي	١٥	٤٥	١٦	١٥١	١.٩٨	متوسط	٩م
البُعد ككل					١٥٨	٢.٠٧	متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن حوكمة خدمات التغذية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي جاءت بمستوي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لمجموع العبارات (٢.٠٧) ، وهذا يدل على أن هذه المؤسسات مازالت بحاجة إلى تفعيل تطبيق معايير الحوكمة بشكل أفضل للمستفيدين .

وقد جاءت بعض العبارات بمستوي قوى ، ففي المرتبة الأولى جاءت عبارة (هناك مكان مخصص لتناول الوجبات) و (يقدم لنا الطعام فى أوقات محددة) بمتوسط حسابي (٢.٥٩) ، وربما يفسر ذلك بوعي إدارة هذه المؤسسات بأهمية تنظيم أوقات تناول الطعام و حرصها على نظافة الأطعمة فخصصت لها مكان محدد .

وقد جاءت غالبية العبارات بمستوي متوسط ، ففي المرتبة الثالثة جاءت عبارة (التغذية المقدمة لنا ثابتة وغير متنوعة) بمتوسط حسابي (٢.٢٧) ، وفي المرتبة الرابعة جاءت (الأطعمة التى تقدم لنا طازجة) بمتوسط حسابي (٢.٢٢) وربما يفسر ذلك بضعف الإمكانيات المادية المخصصة للتغذية بهذه المؤسسات ، فغالبية هذه المؤسسات تلجأ إلى أنواع محددة من الأطعمة المتاحة.

بينما فى المرتبة الخامسة جاءت (هناك متخصصين لإعداد الطعام بالمؤسسة) و (أشارك فى تحديد نوع الغذاء) بمتوسط حسابي (٢.٠٣) ويفسر ذلك بعدم وعي إدارات هذه المؤسسات بأهمية تطبيق معيار المشاركة فى تقديم الخدمة من قبل المستفيدين ، وهو معيار مهم لتطبيق الحوكمة .

وجاءت فى المرتبة السابعة عبارة (أعترض على طريقة اعداد الطعام) و (لا أحصل على الطعام إذا مر الوقت المحدد لتناول الوجبات) بمتوسط حسابي (٢.٠٢) وربما يؤكد ذلك على الاستجابة السابقة سواء من عدم تطبيق المشاركة فى تقديم الخدمة أو ضعف الامكانيات المادية اللازمة لتقديم الخدمة بالشكل الذى يرضى المستفيدين .

مجلة الخدمة الاجتماعية

وجاءت في المرتبة التاسعة (أطالب بكميات غذاء أكثر) و (اقوم باعداد بعض الوجبات لنفسي) بمتوسط حسابي (١.٩٨)

كل تلك النتائج توضح ضعف الخدمات التغذوية المقدمة للمستفيدين في المؤسسات الايوائية (الرعاية الإجتماعية) وهو ما يحتاج إلى إعادة صياغة الخدمات المقدمة بما يتناسب مع معايير الحوكمة

وهذا ما أكدته نتائج دراسة (فرج ، ٢٠٢١) التي توصلت الي أن أهم الصعوبات التي تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأيتام هي ضعف الإدارة وقلة الموارد الموجودة بتلك المؤسسات والتي لا تسمح بتقديم خدمات رعاية اجتماعية متنوعة للأطفال.

جدول رقم (٥) يوضح حوكمة التدريب الحرفي من وجهة نظر مجتمع الدراسة ن = ٧٦

م	العبرة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الخدمة	رقم
		نعم	الى حد ما	لا				
١	خامات الورش متوفرة	٣٥	٢٠	٢١	١٦٦	٢.١٨	متوسط	٤
٢	يتم تدريبي على مهارات حرفيه	٢٢	٣٣	٢١	١٥٣	٢.٠١	متوسط	٦
٣	أختار المدرب الخاص بي	١٠	٣٤	٣٢	١٣٠	١.٧١	متوسط	١١
٤	أشارك في تحديد المنتجات	١٣	٤٠	٢٣	١٤٢	١.٨٦	متوسط	٨
٥	أشارك في تسويق المنتجات	١٢	١٢	٥٢	١١٢	١.٤٧	ضعيف	١٢
٦	يفرض علي تدريب حرفه يعينها	٢٨	٤٦	٢	١٧٨	٢.٣٤	قوي	٣
٧	أحصل على وقت راحة مناسب	٢٥	٢٧	٢٤	١٥٣	٢.٠١	متوسط	٦م
٨	لا أحصل على عائد من بيع المنتجات	٣١	٤١	٤	١٧٩	٢.٣٥	قوي	٢
٩	أتمكن من المناقشة مع المدرب	١٢	٣٤	٣٠	١٣٤	١.٧٦	متوسط	٩
١٠	المدرب يعاملني معاملة طيبة	٢٨	٣٢	١٦	١٣٤	١.٧٦	متوسط	٩م
١١	يفرض علي بعض الأمور	٣٥	٣٨	٣	١٨٤	٢.٤٢	قوي	١
١٢	يؤخذ بوجهة نظري في بعض الأمور	٢٥	٣٥	١٦	١٦١	٢.١١	متوسط	٥
	التباعد ككل				١٥٢	٢.٠١	متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن حوكمة خدمات التدريب الحرفي بمؤسسات الدفاع الإجتماعي جاءت بمستوي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لمجموع العبارات (٢.٠١) ، وهذا يدل على أن هذه المؤسسات مازالت بحاجة إلى تفعيل تطبيق معايير الحوكمة بشكل أفضل للمستفيدين .

وقد جاءت بعض العبارات بمستوي قوي حيث جاء في المرتبة الأولى عبارة (يفرض علي بعض الأمور) بمتوسط حسابي (٢.٤٢) ، وفي المرتبة الثانية عبارة (لا أحصل على عائد من بيع المنتجات)

مجلة الخدمة الاجتماعية

بمتوسط حسابي (٢.٣٥) وفي المرتبة الثالثة عبارة (يفرض علي تدريب حرفه بعينها) بمتوسط حسابي (٢.٣٤) ، ويفسر ذلك بأن هذه المؤسسات مازالت تحتاج إلى المزيد من أجل تفعيل معايير الحوكمة خاصة فيما يتعلق الشفافية والمشاركة مع المستفيدين من خدماتها . وهذا ما أكدته دراسة (حلمي ، ٢٠١٠) أن أهم عناصر الحوكمة في مساعدة المنظمات في تحقيق آليات الحوكمة هي الشفافية، المساءلة، والتمكين، وتنمية الموارد البشرية، والأخذ بالمشاركة والممارسة الديمقراطية الداخلية، وخلصت إلى أن هناك تطبيق لمعايير الحوكمة ولكن بشكل نسبي لا يرقى إلى أهدافها الأساسية.

وقد جاءت بعض العبارات بمستوي متوسط ففي المرتبة الرابعة جاءت عبارة (خامات الورش متوفرة) بمتوسط حسابي (٢.١٨) ، وهذا يدل على نقص الخامات اللازمة للتدريب الحرفي للمستفيدين بشكل صحيح ، وفي المرتبة الخامسة عبارة (يؤخذ بوجهة نظري في بعض الأمور) بمتوسط حسابي (٢.١١) ، وربما تحتاج هذه المؤسسات إلى قدر أكبر من تطبيق معيار المشاركة حتى يتم تمكين المستفيدين بالشكل المطلوب ، أما في المرتبة السادسة عبارة (يتم تدريبي على مهارات حرفيه) و (أحصل على وقت راحة مناسب) بمتوسط حسابي (٢.٠١) .

بينما في المرتبة الثامنة جاءت عبارة (أشارك في تحديد المنتجات) بمتوسط حسابي (١.٧١) ، وفي المرتبة التاسعة جاءت عبارة (أتمكن من المناقشة مع المدرب) و (المدرب يعاملني معاملة طيبة) بمتوسط حسابي (١.٧٦) وربما يفسر ذلك بأن هذه المؤسسات تحتاج إلى تدريب المدربين الحرفيين بشكل علمي حتى يتثنى لهم اكتساب المهارات اللازمة للتعامل مع المستفيدين في برامج التدريب الحرفي بالمؤسسة.

ويتفق مع هذه النتائج دراسة دراسة (عبد الفتاح ، ٢٠٢١) التي اكدت علي زيادة المعوقات والمخاطر التي تواجه المؤسسات الايوائية للأطفال الايتام ومنها ضعف موارد المؤسسة امام احتياجات الأطفال المتنوعة، وعدم مراعاة أهمية التخطيط بصفه عامة والتخطيط التشاركي بصفة خاصة في تطوير تلك المؤسسات والحد من المخاطر التي تواجهها.

جدول رقم (٦) يوضح حوكمة الخدمات الترفيهية من وجهة نظر مجتمع الدراسة ن = ٧٦

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الخدمة
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	يسمح لنا بمشاهدة برامج التلفزيون	٣٥	٣٥	٦	١٨١	٢.٣٨	قوي
٢	متاح دخول المكتبة والإطلاع على الكتب	٢٥	٣٨	١٣	١٦٤	١.١٥	متوسط
٣	يوجد مكان مخصص لممارسة الرياضة	٣٨	٣٢	٦	١٨٤	٢.٤٢	قوي
٤	أشارك في تنظيم المباريات الرياضية	٢٢	٣٤	٢٠	١٥٤	٢.٠٢	متوسط
٥	أشارك في مباريات خارج المؤسسة	٥	٢٥	٤٦	١١١	١.٤٦	ضعيف
٦	يوجد أخصائي رياضي بالمؤسسة	٤٠	٣٦	-	١٩٢	٢.٥٢	قوي

مجلة الخدمة الاجتماعية

٧	هناك آلات موسيقي بالمؤسسة	١٢	٢٧	٣٧	١٢٧	١.٦٧	متوسط	٨
٨	تنظم حفلات ترفيهية داخل المؤسسة	١٥	٤٥	١٦	١٥١	١.٩٨	متوسط	٧
٩	تنظم لنا المؤسسة بعض الرحلات	٢٢	٣٢	٣١	١٦١	٢.١١	متوسط	٥
١٠	توجد شبكة انترنت متاحة بالمؤسسة	٥	١٠	٦١	٩٦	١.٢٦	ضعيف	١١
١١	يسمح لنا بالألعاب الالكترونية	٥	١٥	٥٦	١٠١	١.٣٢	ضعيف	١٠
١٢	تنظم لنا المؤسسة زيارات للحدائق العامة	٢٨	٣٩	٩	١٧١	٢.٢٥	متوسط	٤
التباعد ككل					١٤٩	١.٩٦	متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن حوكمة الخدمات الترفيهية بمؤسسات الدفاع الاجتماعي جاءت بمستوي متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لمجموع العبارات (١.٩٦) ، وهذا يدل على أن هذه المؤسسات مازالت بحاجة إلى تفعيل تطبيق معايير الحوكمة بشكل أفضل للمستخدمين .

وقد جاءت بعض العبارات بمستوي قوي ففي المرتبة الأولى جاءت عبارة (يوجد أخصائي رياضي بالمؤسسة) بمتوسط حسابي (٢.٥٢) ، وفي المرتبة الثانية جاءت (يوجد مكان مخصص لممارسة الرياضة) بمتوسط حسابي (٢.٤٢) وهذا يدل على حرص الإدارة بهذه المؤسسات على ضرورة ممارسة المستفيدين للرياضة ومن الواضح وما يتفق مع مشاهدات الباحث الميدانية أن الجانب الرياضي يأخذ جانب إهتمام كبير بهذه المؤسسات سواء من المستفيدين أو المسؤولين ، أما في المرتبة الثالثة جاءت (يسمح لنا بمشاهدة برامج التلفزيون) بمتوسط حسابي (٢.٣٨) ، وربما يسمح بذلك في وقت الفراغ فهذه المؤسسات يوجد بها أكثر من شاشة للعرض التلفزيوني بالصالات الداخلية لها .

بينما جاءت غالبية العبارات بمستوي متوسط حيث جاءت في المرتبة الرابعة (تنظم لنا المؤسسة زيارات للحدائق العامة) بمتوسط حسابي (٢.٢٥) ، وفي المرتبة الخامسة جاءت (تنظم لنا المؤسسة بعض الرحلات) بمتوسط حسابي (٢.١١) ، وربما تحتاج المؤسسات الى زيادة الاهتمام بهذه الأنشطة الاجتماعية الهامة للنمو النفسي والاجتماعي السليم للمستخدمين من خدماتها .

أما في المرتبة السادسة جاءت (أشارك في تنظيم المباريات الرياضية) بمتوسط حسابي (٢.٠٢) ، وجاء في المرتبة السابعة (تنظم حفلات ترفيهية داخل المؤسسة) بمتوسط حسابي (١.٩٨) وفي المرتبة الثامنة (هناك آلات موسيقي بالمؤسسة) بمتوسط حسابي (١.٦٧) ، أما في المرتبة التاسعة جاءت (أشارك في مباريات خارج المؤسسة) بمتوسط حسابي (١.٤٦) .

وهذا يدل على ضرورة الاهتمام بتطبيق معيار المشاركة على المستفيدين في تنظيم وتنفيذ الأنشطة المختلفة لاسيما أنهم هم المستهدفين والمستخدمين من هذه الأنشطة .

ومما سبق يدل على وجود قصور في تطبيق معايير الحوكمة في تقديم الخدمات المقدمة للمستخدمين من مؤسسات الدفاع الاجتماعي (الرعاية الاجتماعية) ، وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة (رضوان ، ٢٠٠٧) التي أكدت على أن واقع الخدمات المقدمة لأيتام بمؤسسات الرعاية الإيوائية يتطلب تفعيل الحصول على الخدمة واستمراريتها وكفائتها لإشباع .

تاسعاً : الخلاصة والاستنتاجات :

مجلة الخدمة الاجتماعية

- (١)- توصلت الدراسة إلى أن مستوي تطبيق معايير الحوكمة (المشاركة – الشفافية – التمكين) بالنسبة للخدمات التعليمية المقدمة للمستفيدين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي هو مستوي متوسط وهو ما يحتاج إلى بذل المزيد من الجهد لزيادة فاعلية تقديم الخدمات التعليمية .
- (٢)- توصلت الدراسة إلى أن مستوي تطبيق معايير الحوكمة (المشاركة – الشفافية – التمكين) بالنسبة للخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي هو مستوي متوسط وهو ما يحتاج إلى بذل المزيد من الجهد لزيادة فاعلية تقديم الخدمات الصحية .
- (٣)- توصلت الدراسة إلى أن مستوي تطبيق معايير الحوكمة (المشاركة – الشفافية – التمكين) بالنسبة لخدمات التغذية المقدمة للمستفيدين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي هو مستوي متوسط وهو ما يحتاج إلى بذل المزيد من الجهد لزيادة فاعلية تقديم خدمات التغذية .
- (٤)- توصلت الدراسة إلى أن مستوي تطبيق معايير الحوكمة (المشاركة – الشفافية – التمكين) بالنسبة لخدمات التدريب الحرفي المقدمة للمستفيدين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي هو مستوي متوسط وهو ما يحتاج إلى بذل المزيد من الجهد لزيادة فاعلية تقديم خدمات التدريب الحرفي .
- (٥)- توصلت الدراسة إلى أن مستوي تطبيق معايير الحوكمة (المشاركة – الشفافية – التمكين) بالنسبة للخدمات الترفيهية المقدمة للمستفيدين بمؤسسات الدفاع الاجتماعي هو مستوي متوسط وهو ما يحتاج إلى بذل المزيد من الجهد لزيادة فاعلية تقديم الخدمات الترفيهية .
- مقترحات اجرائية لتطوير وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية :-
- ١- تفعيل معيار المشاركة في الخدمات بين المستفيدين ومقدمي الخدمة ، ويتم ذلك من خلال :-
- أ- تحديد الأولويات في ضوء الامكانيات المتاحة بمؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- ب- اجراء الدراسات العلمية لتقدير الاحتياجات الفعلية للمستفيدين من مؤسسات الدفاع الاجتماعي.
- ج- الاستعانة بالخبراء المتخصصين لتفعيل وتطوير تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين.
- د- اشراك القيادات المجتمعية في عمليات تقدير الاحتياجات وتوفير الموارد اللازمة لتقديم الخدمات.
- هـ- التقييم المستمر لتحديد رضا المستفيدين عن مستوي الخدمة المقدمة لهم بالمؤسسات .
- ٢- تفعيل معيار الشفافية في الخدمات بين المستفيدين ومقدمي الخدمة ، ويتم ذلك من خلال :-
- أ- تحديد ميعاد للحصول على كل خدمة من الخدمات بشكل واضح وفق خطة محددة.
- ب- تحديد أشخاص مدربين لديهم المعرفة والمهارة لتفعيل تقديم الخدمات بسهولة
- ج- الرقابة والمتابعة المستمرة علي مقدمي الخدمة للتعرف على أخطاءهم .
- د- الاستمرارية في تقديم الخدمات التي يحتاجها المستفيدين وفق أليات وضوابط مؤسسية .
- هـ- السعي لإشباع أكبر قدر من الاحتياجات للمستفيدين من خدمات مؤسسات الدفاع الاجتماعي .
- و- مراعاة مبادئ العدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات .
- ٣- تفعيل معيار التمكين في الخدمات بين المستفيدين ومقدمي الخدمة ، ويتم ذلك من خلال :-
- أ- تسهيل الإجراءات المتبعة لحصول المستفيدين على الخدمات بالمؤسسات .
- ب- مراعاة آراء وأفكار المستفيدين عند التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات.
- ج- تسهيل مشاركة المستفيدين في تنفيذ الأنشطة والبرامج التي تساعد على اشباع احتياجاتهم بشكل فعال .
- د- توفير الموارد والامكانيات اللازمة لتسهيل وتيسير حصول المستفيدين على الخدمات .

مجلة الخدمة الاجتماعية

ه- مراعاة معايير المحاسبة المستمرة للمقصرين في تقديم الخدمات .

مراجع الدراسة :

- ١- أبوهريه ، محمد ابراهيم (٢٠١٢). التخطيط لتفعيل دور الدولة في تدعيم خدمات الرعاية الاجتماعية للأطفال بلامأوي في المؤسسات الإيوائية ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٣٢، الجزء ١١.
- ٢- أحمد ، أسماء سعيد محمد (٢٠١١). حوكمة الجمعيات الأهلية وضمان الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم قبل الجامعي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد الثلاثون، ابريل.
- ٣- أفندي ، عطية حسين أفندي (٢٠٠٦). المنظمات غير الحكومية، مدخل تنموي، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- ٤- أنس ، عادل محمد (٢٠٠٣)، اتجاهات ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في مرحلة الإصلاح الاقتصادي، المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ٥- الجوهري أماني عبد الهادي (٢٠١٠). الحكم الرشيد ونوعية الحياة: دراسة للحالة المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- ٦- السكري ، أحمد شفيق (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الاجتماعية.
- ٧- السيد ، خالد مجاهد أحمد (٢٠٠٢). المتغيرات المجتمعية المرتبطة بعملية اتخاذ القرارات بالمنظمات غير الحكومية، دراسة ميدانية مطبقة على جمعيات تنمية المجتمع المحلي بمحافظة كفر الشيخ رسالة ماجستير غير منشورة كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.
- ٨- العمري ، أبو النجا محمد (٢٠٠٦). استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية، المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية" جامعة حلوان.
- ٩- العيسوي ، ابراهيم (٢٠٠٣). التنمية في عالم متغير" دراسة في مفهوم التنمية ومؤشراتها"، القاهرة، دار الشروق.
- ١٠- الملاح ، أدهم اسماعيل (٢٠٢٠). الحوكمة كمدخل لتطوير خدمات الرعاية
- ١١- الاجتماعية بالقطاع الأهلي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.
- ١٢- بيبيرس إيمان (٢٠٠٩) . حوكمة الجمعيات الأهلية لتحقيق التنمية، مركز أخبار أمان: المركز العربي للمصادر والمعلومات حول العنف ضد المرأة.
- ١٣- حلمي ، نرمين إبراهيم (٢٠١٠). متطلبات الحوكمة بالمنظمات غير الحكومية لدعم برامج التنمية المحلية، دراسات مطبقة على أعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية: مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد التاسع والعشرين، الجزء الخامس، أكتوبر.
- ١٤- خزام ، منى عطية (٢٠١٠). العولمة والسياسة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث..

مجلة الخدمة الاجتماعية

- ١٥- خزّام ، منى عطية (١٩٩٩). فعالية الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام بمحافظة القاهرة ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- ١٦- زياني ، صالح & زقاع عادل (٢٠٠٩). نحو تفعيل منظمات المجتمع المدني لمكافحة الفساد والتمكين للتنمية المستدامة في البلدان العربية، مجلة شئون عربية مركز الخليج للدراسات الإستراتيجية العدد (١٣٨).
- ١٧- رضوان ، محود علي (٢٠٠٧). فعالية الرعاية الاجتماعية للأيتام بين الرعاية الإيوائية والأسرية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- ١٨- سامح فوزي، تحليل صاحب المصلحة وبناء قدرات المنظمات غير الحكومية، مؤتمر المجتمع المدني، بناء قدرات الجمعيات الأهلية خطوة نحو تحديث مصر، مركز خدمات المنظمات غير الحكومية، القاهرة، ٢٠٠٣، ص (٣).
- ١٩- سعود ، أماني (٢٠٠٦). محاربة الفقر والحكم الرشيد، دراسة في البعد الاجتماعي في حي عشوائي بالقاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- ٢٠- عاشور أحمد صقر (٢٠٠٩). إصلاح الحوكمة، القاهرة: مركز العقد الاجتماعي.
- ٢١- سلامة ، أمل محمد (٢٠١٢). التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز آليات الحوكمة بالجمعيات الأهلية، المؤتمر العلمي الخامس والعشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ٢٢- عيد الفتح، أيمن رمضان احمد. (٢٠٢١). التخطيط التشاركي كمتغير لتحقيق الحماية الاجتماعية للأيتام. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية ، أكتوبر ، العدد (٧)
- ٢٣- علي ، أسماء عبدالرحمن (٢٠٠٩). إسهامات المنظمات الدولية في بناء قدرات الجمعيات الأهلية بواحة سيوة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ٢٤- فرج، عزة علي شحاته (٢٠٢١). رأس المال الاجتماعي ودوره في مساعدة الأيتام بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية. العدد (٧) أكتوبر.
- ٢٥- فوزي ، سامح (٢٠٠٣). تحليل صاحب المصلحة وبناء قدرات المنظمات غير الحكومية، مؤتمر المجتمع المدني، بناء قدرات الجمعيات الأهلية خطوة نحو تحديث مصر، مركز خدمات المنظمات غير الحكومية، القاهرة.
- ٢٦- قنديل ، أماني (٢٠٠٨) . الموسوعة العربية للمجتمع المدني، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- ٢٧- محمد ، عبد الفتاح محمد (٢٠٠٧). الاتجاهات النظرية الحديثة في دراسة المنظمات المجتمعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ٢٨- منصور ، طاهر محسن & محسن صالح مهدي (٢٠١٠). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، ط (٣)، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- 29- Clark ، Vicki(2001). Clinell Burge ،In Search of Good Governance Decentralization and Democracy in Ghana. P.H.D (U.S.A(2002). Northern Illinois University.

- 30- Fawzy ،S(2003). Assessment of Corporate Governance in Egypt ،Working Paper No.82 ،Egypt ،The Egyptian Center for Economic Studies ،April .
- 31- Gita Welch and Zahra Nuru(2006). Governance for the Future Democracy and Development in the Least Developed Countries United Nations Development Program
- 32- Hofheiner ،Kerryl (2006). The Good Governance a Genda of International Development in Institutions ،P.R.D (U.S.A: Virginia ، Dominion University.
- 33- Lewis, David(2001). The Management of Nongovernmental of Development Organization, London, Rout ledge.
- 34- Musk Thomas Dale. Social Accounting for International Companies (Canada: Calgary University.
- 35- OEC (2003). Organization For Economic Cooperation and Development OFECD. The Learning Government Introduction and Draft Result of the Survey of Knowledge Management Practices in Ministries Department Agencies of Central Government LOE CD ، Public Management Committee.
- 36- Patricia, Kennett(2001).Comparative Social Policy "Theory and Research", Philadelphia, U.S.A, Open University Press.
- 37- Robert Marie (2011). good governance in no_ governmental organization , Michigan state university..
- 38- UNDP (1993)."Capacity Building for Sustainable Human Development" (United Nations: UNDP.
- 39- World Bank Institute(2008). Governance Matters. Research At the World Bank.