



متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات

د/ ريهام مصطفى عبد الحميد محمد الجوهري

مدرس تنظيم المجتمع

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ب٦ أكتوبر

٢٠٢١ م



متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات
تاريخ استلام البحث: ٢٠٢١/٥/١٢ م تاريخ نشر البحث: ٢٠٢١/٧/٥ م
مستخلص:

تعتبر تلك الدراسة من الدراسات الوصفية والتي تستهدف تحديد متطلبات تطوير
الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية
الإجتماعية، وذلك من خلال: تحديد المتطلبات التنسيقية اللازمة للوحدات الإدارية بوزارة
التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية، وتحديد المتطلبات
التدريبية والفنية اللازمة للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة
خدمات الرعاية، الإجتماعية، وتحديد المتطلبات الإدارية اللازمة للوحدات الإدارية بوزارة
التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية، وتحديد المتطلبات
التكنولوجية اللازمة للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة
خدمات الرعاية الإجتماعية، وتحديد متطلبات الحوار المجتمعي للوحدات الإدارية بوزارة
التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية، وتحديد المعوقات
التي تحول دون تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة
خدمات الرعاية الإجتماعية، وتحديد المقترحات التي يمكن أن تساهم في تطوير الوحدات
الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية، وقد
توصلت الدراسة إلي أن ترتيب المتطلبات اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن
الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين: متطلبات الحوار المجتمعي،
المتطلبات الإدارية، المتطلبات التدريبية، المتطلبات التنسيقية، المتطلبات التكنولوجية.
الكلمات المفتاحية: متطلبات، الوحدات الإدارية، التضامن الإجتماعي، تحسين جودة خدمات
الرعايه الإجتماعيه.

Abstract:

Requirements for the development of administrative units at the
Ministry of Social Solidarity as an entry point to improve the quality of
social care services for beneficiaries

This study is considered one of the descriptive studies, which
aims to determine the requirements for the development of
administrative units in the Ministry of Social Solidarity as an entry
point to improve the quality of social care services, through:
Determining the necessary coordination requirements for the
administrative units of the Ministry of Social Solidarity as an entry

point to improve the quality of social care services, and determining the training and technical requirements for administrative units The Ministry of Social Solidarity as an entry point for improving the quality of social care services, determining the necessary administrative requirements for the administrative units of the Ministry of Social Solidarity as an entry point to improve the quality of social care services, determining the technological requirements necessary for the administrative units of the Ministry of Social Solidarity as an entrance to improving the quality of social care services, and determining the requirements for community dialogue for the administrative units of the Ministry Social solidarity as an entry point for improving the quality of social care services, identifying the obstacles that prevent the development of administrative units in the Ministry of Social Solidarity as an entry point to improve the quality of social care services, and identifying proposals that can contribute to the development of administrative units in the Ministry of Social Solidarity as an entry point to improve The quality of social care services, and the study concluded that the arrangement of the necessary requirements for the administrative units of the Ministry of Social Solidarity to improve the quality of social care services for beneficiaries: community dialogue requirements, administrative requirements, training requirements, coordination requirements, technological requirements.

Keywords: Requirements, administrative Units, Social Solidarity, improve the quality of social care services.

أولاً: مشكلة الدراسة.

تعتبر الرعاية الإجتماعيه من الواجبات الأساسيه للدولة والتي تلتزم بها تجاة رعاياها، وهى بمثابة المسئوليه الأساسيه التى تحاول أي حكومة من الحكومات جاهدة فى سبيل توفيرها للمواطنين عن طريق ماتتخذة من ترتيبات أو إجراءات تعبر عن نفسها فى شكل سياسات عامة للحكومة، ولذلك تحرص فى بداية توليها تنظيم أمور المجتمع علي تحديد أهدافها، ومبادئها، والأساليب، والوسائل التى ستسير عليها فى سبيل تحقيق الأهداف وعلي ذلك فإن سياسة الرعاية الإجتماعيه تكون جزءا أساسيا من السياسه العامه للدولة.(صالح،٢٠٠٣، ص.١٧).

ولذلك تعتبر الثروة البشرية من أهم الثروات التي تهتم بها الدول بل تعطي لها الأولوية في التنمية وتقاس قدرة المجتمعات بمدى ما تقدمه للأفراد من خدمات، فالعنصر

البشري هو القوة الحقيقية الدافعة لعملية التنمية ولقد أصبح أمراً ضرورياً ونحن في بدايات الألفية الثالثة مواجهة التحديات التي تواجه مسيرة التقدم أو تعرقل التنمية البشرية (فهيمى، ٢٠٠١، ص.١٩٥)، وفي ظل التغيرات التي تمر بها المجتمعات فإن مقابلة الحاجات الأساسية للأفراد والجماعات تتم من خلال تقديم الخدمات الإجتماعية التي تقابل تلك الحاجات والمتطلبات (Zastraw,1981, p.4) ، فتعتبر الرعاية الإجتماعية بمثابة نشاطات تقوم بها الدولة لتأدية خدمات للمواطنين فى ظل سياسة قومية وخطه عامه بغرض توفير خدمات أساسية لهم.(فهيمى & منصور، ٢٠٠٤، ص.٥٤).

حيث يحتاج الإنسان منذ القدم الى خدمات ورعاية الآخرين ممن يعيش معهم فالفقر والمرض والحرمان كلها ظواهر قائمة على مدي تاريخ الجنس البشرى وكانت هناك الأسرة والمجتمع المحلي التي تقوم بإشباع إحتياجات أعضائها وتقديم الخدمات أو العون لهم هذه كلها كانت ألوان من صور الرعاية الإجتماعية التي تتمثل في مساعدة الإنسان وإشباع إحتياجاته ولكن مع تطور المجتمعات وتعقد الحياه ومرورا بالتغيرات التي حدثت للأفراد وظهور العديد من المشكلات والظواهر التي تمثل خطرا يهدد المجتمع بدأت الحكومات في تقديم ألوان الرعاية الإجتماعية وتحمل عبئا متزايدا في مجال الرعاية الإجتماعية للمواطنين (عبدالعال وأخرون، ٢٠٠٠، ص.٢٧٩).

فنظم الرعاية الإجتماعية ترتبط بالمتغيرات الاقتصادية والسياسية ويتأثر بها المجتمع كنشاط دينامى، وبالتالي فهو يختلف من وقت لآخر فى المجتمع الواحد ومن مجتمع لآخر وذلك حسب ظروف وأحوال كل مجتمع.(لينبرغ، ٢٠٠٨، ص.٤٩)، وتهدف جميع برامج وخدمات الرعاية الإجتماعية إلى مساعدة الأفراد على التمتع بحماية نفسية وإجتماعية راضية وإعانتهم لمواجهة مطالب الحياة بإيجابية ومساهماتهم فى المجتمع المساهمة الفعالة، كما تعمل هذه البرامج والخدمات على زيادة قدراتهم الشخصية والأسرية فى إتمام عملية التكيف المطلوبة (شرف الدين، ٢٠١٢، ص.٢٢٤) كما تساعد على تحقيق مستويات مناسبة للصحة والمعيشة ولتدعيم العلاقات الشخصية والإجتماعية بما يمكنهم من تنمية قدراتهم وتحسين مستوى حياتهم بما يتماشى مع إحتياجاتهم ومجتمعاتهم (عويس، ٢٠٠٩، ص.٨٧).

فخدمات الرعاية الإجتماعية لها اهمية كبيرة لدى الشعوب فهى تحقق الأمن والأمان لديهم، لذلك تحاول المجتمعات الوصول إلى تحقيق أعلى معدلات في مؤشرات التنمية للإرتقاء بشعبها من خلال توفير الحقوق الانسانية وصيانة كرامتهم المستمدة من الوفاء

بحاجاتهم من الطعام، الشراب، الملبس، الصحة، والضمان الاجتماعي، حيث أصبح يقاس تقدم الأمم بما تقدمه من خدمات الرعاية الاجتماعية لمواطنيها ومستوى هذه الخدمات مقارنة بالاحتياجات المتعدده، وبما يكفل لهم الحفاظ على كرامتهم وإنسانيتهم (حسين، ٢٠٠٤، ص ٣)، فلقد إرتبطت الرعاية الاجتماعية بإستقرار الإنسان فهو مركب من النظم الاجتماعية تتضمن إطارا واسعا من المهن في الأعمال التي تهتم بمساعدة الناس عن طريق تقديم أنواع الخدمات الموجهة وإحداث التغيير الاجتماعي الأفضل وتدعيم وتقوية الضبط الاجتماعي من أجل رفاهية الإنسان في المجتمع (أبو المعاطي، ٢٠١٢، ص ٧) فهي حق من حقوق الإنسان التي تتمثل في مجموعة المشروعات والبرامج والخدمات المباشرة التي تهتم بإشباع الاحتياجات الإنسانية مهما تعددت تلك الاحتياجات. (أبو المعاطي، ٢٠١٢، ص ١٢).

كما ترجع أهمية المنظمات إلي حرصها علي تحقيق أهدافها الاجتماعية، فكثيراً من المنظمات وجدت أساساً لمقابلة حاجة الإنسان إلي العشرة أو الرفقة، لدرجة أن المنظمات التي قامت علي تحقيق أهداف فكرية واقتصادية بالدرجة الأولي، تقوم أيضاً بمقابلة مثل هذه الحاجة، سواء تم ذلك بوعي وبطريقة مقصودة أو علي الرغم منها، كما أننا أيضاً نهتم بدراستها حتى يمكن معرفة الطرق التي تجعلها تزيد من مخرجاتها سواء كانت سلعا أو خدمات، خاصة وأن المجتمع الإنساني يتجه في تطوره نحو الإتساع والتعقيد، وكلما زاد التعقيد كلما كانت إحتتمالات التفاعل بين الأفراد من خلال المنظمات أكبر من احتمالات تفاعلهم الحر كأفراد.

الأمر الذي جعل البعض يذهب إلي ضرورة العمل على إصلاح هذا القطاع الذي يجب ان يلعب في الوقت الراهن دورا فعالا وعمليا وذلك لما تقوم به من نشاطات في مجالات متنوعة والتي تكون ذات نفع عام وتقدم خدمات وبرامج ولا تهدف للربح (Tropman, 2016, p.44). ففي ظل هذه التطورات التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أحدثت تغييرات جوهرية في طبيعة عمل الكثير من المنظمات، وبالتالي تأتي الوحدات الإدارية على رأس هذه المنظمات باعتبارها الأكثر تأثرا أو استجابة للمتغيرات الخارجية والمستجدات التكنولوجية على وجه الخصوص، فقد شكلت هذه التطورات عاملا مساعدا على إعادة النظر في كافة الأعمال والأنشطة التي تؤديها تلك الوحدات.

حيث ظهرت العديد من الرؤى الإصلاحية التي تنادى بضرورة اصلاح هذه الوحدات من خلال إستعارة مفاهيم إدارية وتنظيمية شائعة فى الرعاية الإجتماعية،(ناجي، ٢٠٠٣، ص.٤٥)، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة عامر (٢٠١٣) والتي أشارت إلي أهمية التخطيط لتطوير المؤسسات القائمة علي تخطيط خدمات الرعاية الصحية والإجتماعية والتي كانت تسعى للتركيز على التخطيط وتشجيع المشاركة الفعالة وزيادة التنسيق والتعاون لتطوير خدمات الرعاية، وهذا ما أكدت عليه دراسة سلامة(٢٠١٤) والتي إستهدفت تحديد الدور الرقابى للقيادات الشعبية فى تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية والصعوبات التى تواجهها وتوصلت نتائج الدراسة الى ان اهم الادوار الرقابية التى تقوم بها القيادات الشعبية لتطوير خدمات الرعاية هي قياس الاداء الفعلى للمؤسسة ومتابعة وتقييم ماتقدمة من خدمات وزيادة عملية الاتصال بالادارة.

فمن المعروف والثابت علمياً ومهنياً أن الوحدات الإدارية المسؤولة عن تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية وجدت في الأساس لتشجيع أنواعاً عديدة من الاحتياجات للإنسان أو تقدم أنشطة وخدمات تؤدي إلي الإرتقاء بمستوي معيشة المواطنين، فالمنظمات كونت بطريقة مفيدة لتحقيق أهدافها بصورة جماعية، فهي تستطيع أن تفعل أشياء لا يستطيع أعضاؤها أن يفعلوها بمفردهم، وبالرغم من أن الأصل في إنشاء المنظمات الإجتماعية هو المساهمة في حل ومواجهة المشكلات الإجتماعية وتقديم مجموعة من الأنشطة والخدمات للمواطنين.(عبداللطيف، ٢٠١٦، ص.١١٨)، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة بيلى لي ينج (Beiliu Li, Ying ٢٠١١) ، والتي إستهدفت التعرف على خصائص والصعوبات التي تواجه المؤسسات المسؤولة عن إدارة مؤسسات الرعاية الإجتماعية في الصين، وكيف يمكن تطوير تلك المنظمات، وكذلك دراسة ربيكا ماما جي (Rebecca mmamagi ٢٠١٣) والتي أجريت لتطوير خدمات الرعاية الإجتماعية المقدمة لاطفال الشوارع، وقد أكدت نتائجها ضرورة تطوير الأجهزة الإدارية العيا المسؤولة عن تخطيط خدمات الرعاية الإجتماعية والتأكد من الكيفية التى يمكن بها تعزيز خدمات الرعاية الإجتماعية من منظور مقدمى هذه الخدمات.

إلا أن هذه المنظمات قد تواجه مجموعة من المعوقات التي تحول دون تحقيق هذه الأهداف، ويمكن أن نعرض لأهم هذه المعوقات التي تؤثر علي هذه المنظمات فيما يلي:

- القصور في المعلومات والبحوث المهنية المتاحة أمام واضعي السياسة الإجتماعية.

- معوقات مرتبطة بالتنسيق والتكامل والتبادل بين المنظمات الإجتماعيه.
- والتداخل فيما بين التخصصات والمهام المهنية والأدوار التي تتصل بالعمل الإداري أو المهني.

كل هذه المعوقات وغيرها تؤكد علي حتمية تطوير هذه الوحدات، ومع قلة موارد هذه الوحدات وزيادة في المشكلات التي تواجهها لذلك بدأت في افرز كيانات تساعد علي مواجهة مشكلة تحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية. (قنديل، ٢٠١٤، ص.٣٥)، ومع الزيادة في أعداد الوحدات وإتساع نطاق عملها أصبحت هي الأخرى لها إحتياجات كمنظمات إجتماعية من هذه الاحتياجات تحقيق التنسيق مع الوحدات الأخرى من ناحية وبين الدولة من ناحية أخرى. (عبدالعال، ٢٠٠٦، ص.١٦).

هذا وقد تزايد إهتمام المهن والتخصصات المختلفة التي تهتم بتنمية الموارد البشرية وإكسابها المهارات الإجتماعيه المختلفة، والسلوكيات الإيجابية التي تتطلبها المرحلة الحالية ومن هذه المهن مهنة الخدمة الإجتماعيه كمهنة انسانية تهتم بالانسان فى كافة صوره (عبدالهادي، ٢٠١٠، ص.٣٣٣٥)، فمهنة الخدمه الإجتماعيه مهنة مؤسسية تتعامل مع مؤسسات وأجهزة المجتمع وتساهم فى دعم تلك الأجهزة على أنهم وسطاء التنمية وتعمل على زيادة فعاليتها فى المجتمع ومن ثم إرتقائها وزيادة كفاءتها فى المجتمع. (عبدالعال وآخرون، ٢٠٠٢، ص.٣٠٠).

فطريقة تنظيم المجتمع تستهدف تطوير خدمات الرعايه الإجتماعيه وذلك علي إعتبار أنها ضرورة من الضروريات التي لم يعد هناك غنى عنها للنهوض بحياة المجتمع المعاصر، حيث يعد تطوير الجهاز الإداري من الأدوات اللازمة لدعم عملية تطوير وتنمية الخدمات فهو الوجهة التنفيذية لسياسات الرعايه الإجتماعيه وتحقيق الغايات والأهداف ومن ثم فإن سياسات الرعايه الإجتماعيه توجه الخطط والبرامج والمشروعات والخدمات لتحقيق الأهداف. (عبدالغفار، ٢٠١٣، ص.٨).

ولكي تتعرف الباحثة علي أهم المتطلبات والاحتياجات التي يمكن أن تساهم في تطوير الوحدات الإدارية لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين وتحديد بها بدقة فقد قامت بإعداد دراسة لتقدير الموقف للتعرف علي واقع الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي وأهم المعوقات التي تواجههم أثناء العمل وما هي أهم متطلبات تطوير الوحدات الإدارية لتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية وقد توصلت الدراسة إلي النتائج التالية:

- واقع الوحدات الإجتماعية يحتاج إلي تحسن كبير وخاصة فيما يتعلق بتطوير الجوانب المؤسسية والإدارية والتي توجد داخل المؤسسة وذلك بنسبة أكثر من (٨٠%).

- أن أهم المتطلبات التي تحتاج إليها تلك الوحدات الإدارية لتحقيق جودة خدمات الرعاية الإجتماعية هي:

١. المتطلبات التنسيقية وذلك بنسبة (٩٢ %).

٢. المتطلبات التدريبية وذلك بنسبة (٨٨ %).

٣. المتطلبات التكنولوجية وذلك بنسبة (٨٧%)

٤. متطلبات الحوار المجتمعي وذلك بنسبة (٨٦ %).

٥. المتطلبات الإدارية وذلك بنسبة (٨٤ %).

- وأن أهم المعوقات التي تحول دون تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتطوير خدمات الرعاية الإجتماعية جاءت كالتالي:

- عدم توفير الموارد المالية اللازمة بنسبة (٩٢%).

- عدم المشاركة والتعاون مع المؤسسات الأخرى، وعدم توافر الكوادر البشرية المؤهلة، ونقص الدورات التدريبية بنسبة (٧٦%).

- يليها عدم وجود الأجهزة والمعدات اللازمة لعملية الاتصال بنسبة (٧٢%).

- تغلب العمل الإداري على العمل الفني بنسبة (٦٨%).

- عدم وجود شبكة معلومات متكاملة حول الخدمات وذلك بنسبة (٦٠%).

الموجه النظري لتلك الدراسة: يمكن لهذه الدراسة وبحكم موضوعها والأهداف التي تسعى الي

تحقيقها أن تعتمد علي مجموعة من الموجهات النظرية مثل:

أ] نظرية المنظمات: تقوم نظرية المنظمات علي مجموعة من الافتراضات والمعطيات النظرية

من أهمها والمرتبب بموضوع الدراسة الحالية هو أن المنظمات هي: (عبداللطيف،

٢٠١٢، ص٢٢٢).

- وحدات أو كيانات أو بناءات اجتماعية.

- تم إنشاء هذه المؤسسات بناءاً علي تخطيط مسبق وعلي أساس علمي ومدروس.

- أن القصد من إنشائها هو تحقيق أهداف معينة (اقتصادية، اجتماعية، سياسية، ثقافية،

دينية...الخ)، أي أنها وحدات هادفة.

- تستخدم المنظمة مجموعة من الأدوات لتحقيق اهدافها (المقابلات، الاجتماعات الندوات).
- يعمل بها أشخاص (مهنيون، إداريون، عاديون) لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة.
- تقوم علي أساس التفاعل بين العناصر المكونة لها وعلي أساس التفاعل مع المجتمع المحيط.
- تنظم العلاقات بين افرادها، وبينها وبين المجتمع مجموعة من اللوائح المكتوبة أو المتعارف عليها، وكذلك مجموعة من القيم والعادات والتقاليد.
- يوجد للمنظمة إذا كانت كبيرة الحجم انساق فرعية تحقيق أهداف المنظمة الأم وتلتزم بنفس لوائحها وقيمها.
- تسعى المنظمات إلي خدمة المجتمع الكبير وتحقيق أهدافه.

ويمكن للباحثة أن تستفيد الباحثة من هذه النظرية في الدراسة الحالية في الاتي:

- فهم طبيعة الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي وأهدافها كما أنها تفيد أيضاً في التعرف علي مستويات العلاقات بين الأجهزة سواء علي المستوي الأفقي أو الرأسي بين الأجهزة المعنية كمدخل لتحسين جودة الخدمات.
- تفيد في التعرف علي المعوقات التي تواجه تلك الأجهزة أو الوحدات سواء تتعلق بالموارد المالية أو المعلوماتية والكوادر البشرية ووضع حلول لمواجهتها بالإضافة إلي ذلك تفيد دراسة المنظمات في انها تعتبر أداة للتأثير في سلوك الأفراد بالمنظمة وتوجيهها في الجوانب الإيجابية.
- كما يمكن أن تفيد نظرية المنظمات الباحثة في تحقيق التواصل الفعال بين الأجهزة المعنية بمواجهة مشكلات خدمات الرعاية الاجتماعية في المجتمع والعمل علي مساعدة تلك الوحدات في تحقيق أهدافها.
- يمكن في ضوء فهمنا لنظرية المنظمات أن نحدد المتطلبات الواجب توافرها بالوحدات الإدارية كي ننجح في تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية.

ب] نظرية الانساق الإجتماعيه المفتوحة:

تعتبر المنظمات الإجتماعيه سواء أكانت حكومية أو أهلية أنساقاً اجتماعية مفتوحة، فالنسق يعني التفاعل ما بين وحدتين أو أكثر، قد تكون هذه الوحدة أشخاص، أو جماعات أو منظمات أو مجتمعات.(عبداللطيف، ٢٠١٢، ص.٢٢٢).

أوجه الاستفادة من هذه النظرية:

- تفيد هذه النظرية في فهم عملية التفاعل التي قد تحدث داخل الوحدات الإدارية كنسق أو بين الوحدات وبعضها البعض.

- توضح هذه النظرية الخصائص التي يمكن التعامل معها في حالة الدخول في عملية تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية سواء كانت مدخلات أو العمليات التي ستمت للوصول المخرج إلي المستفيدين وكذلك عملية الأمداد العكسي بالمعلومات لتصحيح العمليات التمويلية، أو من زاوية أخرى فهم الوحدات المشاركة في عملية تطوير الخدمات كأنساق إجتماعية مفتوحة.

- كما يمكن الاستفادة من هذه النظرية في تحديد أوجه التفاعل والتنسيق والتكامل والتبادل والاعتماد والاتصال بين جميع الوحدات التي تساهم في عملية تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية.

وإيماناً من الباحثة بأهمية التراكمية العلمية وفي ضوء إطلاعها علي الإطار النظري والدراسات السابقة ودراسة تقدير الموقف التي أجرتها والتي أكدت جميعها علي أهمية تطوير الوحدات الإدارية بالمنظمات، وهذا ما إستثار الباحثة ودفعها لوضع مجموعة تساؤلات هامة قادتها لتحديد مشكلة دراستها:

هل هناك متطلبات للعاملين بالوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتطوير خدمات الرعاية الإجتماعية؟

هل هناك معوقات تحول دون تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

▪ حاجة المجتمع المصري إلى تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية والعمل علي تحقيق التكامل بأبعاده المختلفة (اتصال، تبادل، تعاون، تنسيق) بين الأجهزة الحكومية لمواجهة مشكلة ضعف جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

■ الإهتمام المتزايد لمهنة الخدمة الإجتماعيه بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة بإعتبارها أحد طرقها الرئيسية فهي مهنة تكتسب أهميتها في المجتمعات التي وجدت فيها من خلال تبنيتها القضايا التي تهم المجتمع ومنها قضية تطوير وتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية.

■ إرتباط أهداف الوحدات الإدارية الحكومية بأهداف مهنة الخدمة الإجتماعيه بصفة عامة وتنظيم المجتمع بصفة خاصة من حيث الإهتمام بالقضايا والظواهر المجتمعية والتي من بينها مشكلة تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية.

■ قد تساهم هذه الدراسة في الوصول إلي بعض الخبرات الميدانية التي قد تسهم في إثراء الجانب المعرفي لمهنة الخدمة الإجتماعيه.

■ تأكيد نتائج جميع الدراسات الميدانية إلي جانب آراء وملاحظات العلماء والباحثين والعاملين في مجال الخدمات الإجتماعية ضرورة التعامل مع القصور والضعف الموجود في الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية:

■ تحديد متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية، وذلك من خلال:

(أ) تحديد المتطلبات التنسيقية اللازمة لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

(ب) تحديد المتطلبات التدريبية والفنية اللازمة لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

(ت) تحديد المتطلبات الإدارية اللازمة لتطوير لخدمات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

(ث) تحديد المتطلبات التكنولوجية اللازمة لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

(ل) تحديد متطلبات الحوار المجتمعي لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

■ تحديد المعوقات التي تحول دون تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

■ تحديد المقترحات التي يمكن أن تساهم في تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

رابعاً: فروض الدراسة:

١. التساؤل الأول: ما متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما المتطلبات التنسيقية اللازمة لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية؟

٢- ما المتطلبات التدريبية والفنية اللازمة لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية؟

٣- ما المتطلبات الإدارية اللازمة لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية؟

٤- ما المتطلبات التكنولوجية اللازمة لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.

٥- ما متطلبات الحوار المجتمعي لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية؟

التساؤل الثاني: ما المعوقات التي تحول دون تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية؟

التساؤل الثالث: ما مقترحات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية؟

خامساً: الإطار النظري للدراسة:

(أ) مفهوم المتطلبات:

يذكر في معجم اللغة العربية المعاصرة " تَطَلَّبَ يَتَطَلَّبُ، تَطَلَّبًا، فهو مُتَطَلِّبٌ، والمفعول مُتَطَلَّبٌ، تَطَلَّبَ الأمرُ تَفَكِيرًا تدعي، إحتاج وإستلزم " تطأب الدرس انتباهًا، يتطلب الوضعُ عملاً سريعًا متطلبات جمع متطلب.(عمر، ٢٠٠٤، ص.٨٦١).

أما معجم "Webster" فيشير إلي مصطلح متطلبات علي أنه " الشيء الذي يشترط توافره أو هو الشيء الذي يحتاج إليه أو هو شرط مطلوب (Webster,1999, p.846)

والمتطلبات هي شرط إقامة الشيء أو وجوده أو الحاجة إليه أو أن المتطلبات تعني لزوم تواجد وشرط لإقامة الشيء ونحو هذا المعني ذكر في قاموس "Oxford" أن المتطلب هو شيء يُستلزم وجوده، أو هو شرط يلتزم توافره، أو الإذعان له، بمعنى أقتضي، استلزم، أحتاج إليه. (Oxford, 1979, p.943)

ويقصد بمفهوم متطلبات في هذه الدراسة ما يلي:

- مجموعة متكاملة من الشروط أو الإحتياجات التي يستلزم وجودها ولا غني عنها لتطوير الوحدات الإدارية وهي لازمة للمساعدة في تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.

- تتحدد هذه المتطلبات في:-

١- المتطلبات الإدارية. ٢- المتطلبات التنسيقية.

٣- المتطلبات التدريبية. ٤- متطلبات الحوار المجتمعي.

٥- المتطلبات التكنولوجية.

- ويمكن تفعيل هذه المتطلبات من خلال وجود بناء تنظيم مشترك يجمع بين الجهود التي تقوم بها تلك الوحدات الإدارية في مجال تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية لمساعدتها علي تحقيق أهدافها.

(ب) المتطلبات التنظيمية الواجب توافرها للوحدات الإدارية تتمثل فيما يلي:

من المتطلبات التنظيمية التي يجب أن توجد داخل الوحدات الإدارية التي تقوم بالإشراف علي عملية تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية هي كالتالي:

- يجب أن تتمتع المنظمة بإطار قانوني، وبأهداف مشروعة ومستدامة.

- يجب أن يكون لديها أطر وتنظيم إداري ملائم ووظائف واضحة ومحددة.

- الحصول على الموارد اللازمة من البيئة الطبيعية والبيئة الإجتماعيه.

- يجب ان تكون لديها القدرة والتحكم بالادارة المالية ، وبأنظمة واجراءات ادارية واضحة.

- إيجاد قواعد ومعايير إجتماعية متناسقة مشتركة.

- توفير التدريب وبحث قيم المنظمة في العاملين.
 - العمل على وجود قيم اجتماعية يقبلها العاملين من بينها الموافقة على اهداف تلك الوحدات.
 - خلق الوسائل التي يحل بها النزاع الذي ينشأ داخل المنظمة.
 - تحديد الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها العاملين وتعريف كل منهم بالدور الذي عليه أن يؤديه. (محمود وآخرون، ٢٠١٤، ص.٨٣)
- وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن متطلبات تطوير الوحدات الإدارية وتتمثل في تحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية وتتمثل في الآتي:

١- المتطلبات التنسيقية:

- التنسيق للاستفادة من موارد وإمكانيات الوحدات الأخرى.
- تسعى الوحدات إلي معرفه نظام العمل ونوعيه الخدمات بالوحدات الأخرى.
- العمل على عقد دورات تدريبيه للإدارة والعاملين بالوحدات لفهم التنسيق وأهميته.
- التعاون مع الوحدات الأخرى سواء على المستوى الأفقي، أو الرأسي خلال تقديم الخدمات.
- الإشتراك في تحديد ووضع سياسة عامه لبرامج عمل مشتركة بين المنظمات الحكومية.
- الإستفادة من معارف وخبرات الوحدات الأخرى واستخدامها الاستخدام الأمثل لصالح المشروعات المجتمعية.
- العمل على تبادل الخطط والبرامج والمشروعات الفنية حول بعض القضايا المجتمعية (بركات & شعبان، ٢٠٠٢، ص.١٢٣).

٢- المتطلبات التدريبية:

- العمل على عقد دورات تدريبيه لكيفية الحصول على الدعم المجتمعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.
- العمل على عقد دورات تدريبيه لكيفية جذب المتطوعين.
- إستعانة الوحدات بالخبرات ذات الكفاءة العالية من مختلف التخصصات لتصميم وتنفيذ البرامج التدريبية للإدارات المختلفة.
- العمل على تخصيص تلك الوحدات جزء من مواردها للإنفاق على التخطيط للبرامج التدريبية.

- الوحدات يجب أن تكون على اتصال مستمر بالهيئات الأكاديمية والمتخصصة على المستوى الرأسي والافقي التي لها خبره في مجال التدريب.
- العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين حول كفييه ومتابعه وتقييم البرامج والمشروعات التي يتم طرحها في الإدارات المختلفة.
- العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين لكيفية مساعدة المؤسسات علي زيادة الموارد المالية لها.
- العلم على عقد دورات تدريبية للعاملين لاكتساب المهارات الإدارية.
- العمل على عقد دورات تدريبية حول كفييه تصميم وتنفيذ برامج متنوعة تتناسب مع إحتياجات المستفيدين.
- العمل على عقد دورات تدريبية حول كفييه استخدام التكنولوجيا الحديثة لبناء نوع من الإرتباط بينها وبين مراكز المعلومات المختلفة بالإدارات.
- العمل على تقييم دوري للبرامج التدريبية التي تخطط لها تلك الوحدات وتنفيذها (رشوان، ٢٠٠٧، ص. ٣٣٢)
- ٣- **متطلبات الحوار المجتمعي:-**
- العمل على استناره القيادات الشعبية والسياسية لتدعيم برامجها وخدماتها.
- العمل على تنظيم اللقاءات وحلقات النقاش مع أفراد المجتمع لزيادة وعيهم بدورها وأهدافها في تحسين خدمات الرعاية الإجتماعية.
- العمل على إتاحة الفرصة لحوار أفراد المجتمع مع القيادات التنفيذية والسياسية لمناقشه مشكلاتهم وتحسين جودة الخدمات.
- العمل على توعيه أفراد المجتمع بأهم القضايا المجتمعية وكفييه التعامل معها.
- العمل على إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع للتعبير عن أفكارهم، وأرائهم ومعتقداتهم حول كيفية تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية.
- العمل علي فتح قنوات إتصال مع صناع القرار ومنخذيه فى المجتمع لوضع الخطط لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.
- العمل على تنظيم أفراد المجتمع وتوجيههم للمطالبة بحقوقهم والحصول عليها. (العمرى، ٢٠٠٤، ص. ٣٨٢).

(ت) مفهوم خدمات الرعاية الإجتماعية:

- مفهوم الخدمة:

ولقد تعددت تعريفات الخدمات وذلك نظرا لتعدد وجهات نظر المفكرين فهذا يرى أن الخدمة هي أوجة نشاط غير ملموسة تهدف إلي إشباع رغبات واحتياجات المستهلك النهائي ومن امثلة هذه الخدمات الانشطة السياحية والفنادق والبنوك وشركات التأمين والخدمات التعليمية والخدمات التدريبية. (غباشي، ٢٠٠٨، ص.٢٤).

وهي ايضا عبارة عن منفعة يحصل عليها سكان المجتمع إما مجانا أو نظير مبلغ من المال أو هي عبارة عن خبرة يعيشها طالب الخدمة ويحكم على جودتها بناء على تلبية لحاجاته وتوقعاته (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص.٨٤).

- مفهوم خدمات الرعاية الإجتماعية:

يشير المفهوم اللغوي للرعاية بأنة مشتق من (رعى) (راع) وأن الراعى مصدر رعى الكلاء ونموه ، ويقال رعى الأمير رعيته أى ساسها وتدبر شئونها ورعى الأمر أى حفظه (ابن منظور، ١٩٨١، ص.٦٨٥).

بينما عرف قاموس المورد الرعاية بانها "الخدمة الإجتماعية المنمة الهادفة الى تحسين احوال فئة معينة او جماعة ما. (البلبكي وآخرون، ٢٠١٤، ص.١٠٥٤).

يعرفها قاموس الخدمة الإجتماعية بانها "بانها نسق قومى من البرامج والفوائد والخدمات التى تساعد الناس علي مقابلة إحتياجاتهم الإجتماعية والإقتصادية والتعليمية والصحية والتي يمكن اعتبارها أساسا لحماية المجتمع (Robert, 1987, p.154).

وتعرف ايضا بانها برنامج الدولة للخدمات التى تساعد الناس على مواجهة إحتياجاتهم الإجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية التى تعتبر اساسية للمحافظة على المجتمع ذاته. (درويش، ٢٠٠١، ص.١٥٥).

كذلك تعرف بأنها ذلك الجهاز المنظم للخدمات الإجتماعية والمؤسسات التى صممت لمساعدة الأفراد والجماعات للوصول إلي مستويات مرضية فى الحياة والصحة والعلاقات الشخصية والإجتماعية التى تسمح لهم بتنمية قدراتهم الكامنة وتدعيم رضائهم فى توافق مع إحتياجاتهم الأسرية والمجتمعية. (سرحان، ٢٠٠٦، ص.١٥).

وتعرف خدمات الرعاية الإجتماعية إجرائياً فى هذه الدراسة بأنها:

- هي الخدمات التى تقدم من خلال الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي.

- تنتوع هذه الخدمات وتتكامل لتشمل الجوانب الإجتماعيه والإقتصادية والإدارية وغيرها.
 - تهدف إلي تحسين نوعية حياة الأفراد.
 - تقدم من خلال تلك الوحدات الإدارية بإستخدام إستراتيجيات الإقناع والمشاركة والإتصال.
- سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة:**

١- نوع الدراسة:

تتنمي هذه الدراسة إلي نوعية الدراسات الوصفية، التي تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتفسيرها لإستخلاص دلالتها وتصل عن طريق ذلك إلي إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهره التي تقوم الباحثة بدراستها، وتسعي الدراسة الوصفية لدراسة الظاهرة من حيث وجودها والعلاقة بين عناصرها وأسباب حدوثها والفروق بين متغيراتها. (النهارى & السريحي، ٢٠٠٢، ص: ١١٢).

٢- نوع المنهج المستخدم:

ستعتمد الباحثة علي منهج المسح الإجتماعي الذي يستخدم لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة وذلك بنوعية الشامل وبالعينه.

٣- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني:

لقد توصلت الباحثة عند تحديدها للمجال المكاني للمؤسسات العاملة في مجال تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية إلي وزارة التضامن الإجتماعي بإعتبارها المسئول الوحيد في مصر عن ذلك بما تشمله من وحدات إدارية والتي بلغ عددها (١٢) ولقد إختارت الباحثة عدد(٥) من تلك الوحدات الإدارية وهي كالتالي:

- وحدة أطفال بلا مأوي.
- وحدة أطفال بلا مأوي.
- وحدة تكافل وكرامة.
- وحدة رعاية المسنين.

وحدة التوجيه والإستشارات الاسرية.

- مبررات إختيار المجال المكاني:

- ١- عند حصر الباحثة للوحدات الإدارية في مجال تحسين أو تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية وعند مقابلة الباحثة للمسئولين عن تلك الوحدات أبدو رغبتهم في التعاون مع الباحثة.

٢- أن هذه المؤسسات تخدم قطاعات كبيرة من المستفيدين والإدارات التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية وتضم فئات متعددة.

٣- تعتبر تلك الوحدات من أنشط الوحدات والبرامج التي تقدم داخل وزارة التضامن الاجتماعي.

(ب) المجال البشري:

الحصر الشامل لجميع الجهاز الإداري والعاملين بالوحدات الإدارية محل الدراسة بوزارة التضامن الاجتماعي والتي تم إختيارها وعددهم (٣٣) فرد من العاملين بتلك الوحدات.

(ج) المجال الزمني:

هي الفترة الزمنية التي إستغرقتها الباحثة لجمع البيانات من الميدان وتطبيق الدراسة، والتي كانت من ٢٠٢١/٣/١٥ وحتى ٢٠٢١/٤/١٥م.

٤- أداة الدراسة:

إستمارة إستبيان لجميع الجهاز الإداري والعاملين في الوحدات الإدارية التي تم إختيارها.

- الهدف من أداة جمع البيانات:

١- تهدف الباحثة من إستمارة الإستبيان التعرف علي متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية.

- وقد تضمن وضع تلك الأداة عدد من الخطوات العلمية:

أ - تحديد أبعاد الإستمارة:

حددت أبعاد الإستمارة في ضوء الإطار النظري للدراسة وفي ضوء الدراسات السابقة.

ب- صياغة فقرات الإستمارة:

في ضوء تعريف كل بعد من الأبعاد وبعد الإطلاع على بعض الدراسات والإستبيانات السابقة للباحثين الذين أعدوا مقاييس تتعلق بالمتطلبات وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية تم صياغة (٨٥) عبارة تغطي كافة المحاور التي تم إختيارها، وروعي في صياغتها أن تكون بصيغة المتكلم وقابلة لتفسير واحد.

ج- صلاحية الفقرات (الصدق الظاهري):

حيث عرضت فقرات الإستمارة على مجموعة من الخبراء للحكم على مدى صلاحيتها، وملائمة المجال الذي وضعت فيه، ودقة صياغتها، ومدى ملائمتها لعينة البحث وحذف وإضافة ما يروونه مناسباً وإجراء التعديلات المناسبة وقد تم إعتتماد نسبة (٨٠ %) فأكثر

لتحديد صلاحية الفقرة وفي ضوء هذا المؤشر تم استبعاد ١٣ فقرة وبهذا أصبح عدد فقرات الإستمبيان (٧٢ فقرة).

٢- صدق الأداة:

حيث تم عرض الأداة على عدد (١٠) من الخبراء وأعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الإجتماعية جامعة حلوان، وقد تم الإعتماد على نسبة إتفاق لا تقل عن (٨٠ %)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض، وبناء على ذلك تم صياغة الإستمارة في صورتها النهائية.

- الصدق العالمي: صدق الإتساق الداخلي:

جدول (١) الإتساق الداخلي بين متغيرات إستمارة الإستمبيان للعاملين بالوحدات الإدارية ودرجة الإستمارة ككل. (ن=٩)

م	الأبعاد	معامل ارتباط بيرسون	مستوي المعنوية
١	المتطلبات الإدارية.	٠.٩٠٦	**
٢	المتطلبات التنسيقية.	٠.٨٩٢	**
٣	المتطلبات التدريبية.	٠.٩٣١	**
٤	متطلبات الحوار المجتمعي.	٠.٩٤٢	**

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

ويتضح من الجدول السابق أن أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (٠.٠١) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والإعتماد على نتائجها.

٣- ثبات الأداة:

تم تطبيق الإستمبيان على عينة عشوائية بلغت ٩ من العاملين بالوحدات الإدارية وذلك للتأكد من مدى وضوح فقرات الإستمبيان من قبل عينة البحث، وتم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ)، لقيم الثبات التقديرية لإستمبيان العاملين للتعرف على متطلبات تطوير الوحدات الإدارية لتحسين جودة الخدمات، وذلك لعينة قوامها (٩) مفردة من مجتمع الدراسة، وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (٢) يوضح نتائج الثبات باستخدام معامل (ألفا - كرونباخ) لإستبيان العاملين بالوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحديد متطلبات تطوير الوحدات ن = (٩)

معامل (ألفا - كرونباخ)	المتغير
٠.٩٣	ثبات إستبيان العاملين بالوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحديد متطلبات تطوير الوحدات الإدارية ككل.

وتعتبر هذه المستويات مقبولة ويمكن الإعتماد علي النتائج التي تتوصل إليها الأداة.

- أساليب التحليل الإحصائي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS .٧. 23) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية.

٢. المتوسط الحسابي: وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق: المتوسط الحسابي = ك (نعم)

$3 \times ك + 2 \times ك (لا) + 1 \times ك / ن$

- كيفية الحكم على مستوى متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي: يمكن الحكم على مستوى متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية باستخدام المتوسط الحسابي حيث تكون بداية ونهاية فئات الإستمارة الثلاثي نعم (ثلاث درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا الإستمارة الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدي = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمة على عدد خلايا الإستمارة للحصول على طول الخلية المصحح ($٣/٢ = ٠.٦٧$) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلي أقل قيمة في الإستمارة أو بداية الإستمارة وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (٣) يوضح كيفية الحكم علي مستوى متطلبات تطوير الوحدات الإدارية:

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١.٦٧.
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ١.٦٧ - ٢.٣٥.
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من ٢.٣٥ - ٣.

٣. الإنحراف المعياري.

٤. معامل ثبات (ألفا . كرونباخ).

٥. معادلة سبيرمان - براون Brown - Spearman للتجزئة النصفية Split - half.

٦. Independent - Samples T-Test.

سابعاً: نتائج الدراسة:

أ. خصائص عينة الدراسة:

جدول (٤) يوضح توزيع العاملين بوزارة التضامن الإجتماعي المسؤولين عن تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية بالوحدات الإدارية حسب النوع (ن=٣٣)

م	النوع	ك	%
١	ذكر.	١٨	٥٤.٥
٢	أنثي.	١٥	٤٥.٥
المجموع		٣٣	١٠٠%

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

من خصائص عينة الدراسة للعاملين بوزارة التضامن الإجتماعي المسؤولين عن تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية حسب النوع أن الأغلبية في تلك الوحدات الإدارية إناث وذلك بنسبة (٥٤.٥%)، وهذا يؤكد تفوق وانتشار الإناث في العمل بهذه الوحدات، بينما جاءت الذكور في تلك الوحدات الإدارية وذلك بنسبة (٤٥.٥%).

جدول (٥) يوضح توزيع العاملين بالوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي حسب السن. (ن=٣٣).

م	النوع	ك	%
١	أقل من ٢٥ سنة.	٣	٩.١
٢	من ٢٥ لأقل من ٣٥ سنة.	٦	١٨.٢
٣	من ٣٥ لأقل من ٤٥ سنة.	١٢	٣٦.٣
٤	من ٤٥ لأقل من ٥٥ سنة.	٨	٢٤.٢
٥	أكثر من ٥٥ سنة فأكثر.	٤	١٢.٢
المجموع		٣٣	١٠٠%
س " متوسط السن "		٤١	
Σ " الانحراف المعياري "		٦	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

توزيع العاملين في الوحدات الإدارية حسب السن، أن أعلي نسبة في الوحدات الإدارية كانت للفئة العمرية من ٣٥ لأقل من ٤٥ سنة وذلك بنسبة (٣٦.٣%) وهذا السن المناسب

للعطاء ويتميز بالحيوية والنشاط، بينما جاءت في المرتبة الثانية الفئة العمرية من ٤٥ لأقل من ٥٥ عام وذلك بنسبة (٢٤.٢%) وهذا يؤكد علي توفر الخبرة المناسبة للعمل في هذه الوحدات، ثم جاء في المرتبة الثالثة في الوحدات الإدارية الفئة العمرية (٢٥ لأقل من ٣٥ سنة) وذلك بنسبة (١٨.٢%)، ثم في المرتبة الرابعة الفئة العمرية أكثر من ٥٥ سنة وذلك بنسبة (١٢.٢%)، وجاء في الترتيب الأخير الفئة العمرية أقل من ٢٥ سنة وذلك بنسبة (٩.١%)، ويتضح من هذا العرض أن أهم فئة عمرية تحتاجها الوحدات الإدارية هي الفئة العمرية التي تتميز بالعطاء والجهد الوفير، كما تلك هذه الفئة خبرة مناسبة للعمل والإنجاز.

جدول (٦) يوضح توزيع عينة البحث بالوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي حسب المؤهل العلمي. (ن=٣٣).

م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل متوسط.	١	٣.٣
٢	مؤهل فوق متوسط.	٣	٩
٣	مؤهل عالي.	٢٥	٧٥.٧
٤	دراسات عليا.	٤	١٢
	المجموع	٣٣	١٠٠%

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

توزيع عينة البحث من العاملين بالوحدات الإدارية حسب المؤهل العلمي أن أعلى نسبة في الوحدات الإدارية كانت للحاصلين علي مؤهل عالي وذلك بنسبة (٧٥.٧%) ثم الحاصلين علي مؤهل دراسات عليا بنسبة (١٢%)، ثم الحاصلين علي مؤهل متوسط وذلك بنسبة (٩%)، ثم جاء في نهاية الترتيب الحاصلين علي مؤهل متوسط وذلك بنسبة (٣.٣%)، ويتضح من نتائج هذا الجدول ان غالبية العاملين بالوحدات الإدارية حاصلين على مؤهل عالي، و هذا مطلوب للعمل في واحد من المجالات غير التقليدية للعمل الاجتماعي وهو مجال تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية، حيث يتطلب هذا المجال قدرات علمية ومعرفية ومهارية من المتوقع أن تتوفر بشكل جيد لدى الحاصلين على مؤهلات عليا، كما يدل هذا ان الغالبية لديهم التعليم الكافي الذي يساعدهم على قيادة العمل بالأسلوب العلمي المناسب.

جدول (٧) يوضح توزيع العاملين بالوحدات الإدارية حسب سنوات الخبرة (ن=٣٣)

م	سنوات الخبرة	ك	%
١	أقل من ٥ سنوات.	٣	٩
٢	من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات.	٢	٦
٣	من ١٠ سنوات لأقل من ١٥ سنة.	١٤	٤٢.٥
٤	من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة.	٦	١٨.٢
٥	٢٠ سنة فأكثر .	٨	٢٤.٣
المجموع		٣٣	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق والخاص بتوزيع العاملين بالوحدات الإدارية حسب سنوات

الخبرة أن أعلى نسبة في سنوات الخبرة بالوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي من ١٠ سنة لأقل من ١٥ سنة وذلك بنسبة (٤٢.٥%)، ثم جاء من لديهم عدد سنوات خبرة من ٢٠ سنة فأكثر في المركز الثاني بنسبة (٢٤.٣%)، ثم بعد ذلك جاء من لديهم عدد سنوات خبرة من ١٥ سنة لأقل من ٢٠ سنة وذلك بنسبة (١٨.٢%)، ثم جاء بعد ذلك من لديهم خبرة من ٥ سنوات لأقل من ١٠ سنوات وذلك بنسبة (٦%)، ثم جاء في نهاية الترتيب من لديهم خبرة أقل من ٥ سنوات في المركز الأخير بنسبة (٩%)، ويتضح من نتائج الجدول أيضاً أنه يتوافر عدد مناسب من سنوات الخبرة لدى العاملين بهذه المنظمات تراوحت بين ١٠ إلى ٢٠ عام و هي مدة خبرة ممتازة للعمل في تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية.

ب. نتائج الدراسة في ضوء أهدافها وفروضها.

جدول (٨) يوضح أهم المتطلبات التنسيقية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين. ن(٣٣).

م	العبارات	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا				
		ك	ك	ك				
١	وجود لجنة خاصة تقوم بالتنسيق بين الإدارات المختلفة لتقدير احتياجات التطوير.	٢٣	٥	٥	٨٤	٢.٥٥	٣	
٢	إصدار قرارات تلزم الإدارات التابعة لها بوضع خطط جديدة تتلائم مع متغيرات العصر.	٢٤	٦	٤	٨٧	٢.٦٢	١	
٣	مراجعة أعمال الإدارات التابعة لها كل فترة وتقييم ما وصلت إليه.	١٨	١١	٥	٧٩	٢.٣٩	٧	
٤	رسم سياسات وبرامج مشتركة تشترك فيها كل الإدارات والوحدات.	١٤	١٣	٦	٧٤	٢.٢٤	٩	
٥	مراعاة عدم ازدواجية في تقديم خدمات للمستفيدين.	١٧	٩	٧	٧٦	٢.٣٠	٨	
٦	الإستفادة من خبرات المنظمات الأهلية الأخرى لتطوير برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية.	٢٠	١٠	٤	٨٢	٢.٤٨	٥	
٧	التنسيق المستمر بينها وبين المنظمات الأهلية الأخرى.	٢٢	٨	٤	٨٤	٢.٥٥	مكرر	
٨	توفير قاعدة من البيانات لا تسمح بعدم تكرار الخدمات المقدمة للمستفيدين.	١٩	١١	٣	٨٢	٢.٤٨	مكرر	
٩	إشراك كل من الوحدات الإدارية بوزارة التضامن والمنظمات الأهلية بوضع خطة متكاملة للخدمات.	٢٤	٧	٣	٨٧	٢.٦٢	مكرر	
المتغير ككل:					٨٢	٢.٤٧	مرتفع	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: أهم المتطلبات التنسيقية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين، حيث جاء في الترتيب الأول والأول مكرر إصدار قرارات تلزم الإدارات التابعة لها بوضع خطط جديدة تتلائم مع متغيرات العصر وإشراك كل من الوحدات الإدارية بوزارة التضامن والمنظمات الأهلية بوضع خطة متكاملة للخدمات بمتوسط حسابي (٢.٦٢) وإنحراف معياري (٠.٧٢)، ثم جاء في الترتيب الثالث والثالث مكرر وجود لجنة خاصة تقوم

بالتنسيق بين الإدارات المختلفة لتقدير احتياجات التطوير، التنسيق المستمر بينها وبين المنظمات الأهلية الأخرى وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٥) وإنحراف معياري (٠.٥٥)، ثم جاء في الترتيب الخامس والخامس مكرر الإستفادة من خبرات المنظمات الأهلية الأخرى لتطوير برامج وخدمات الرعاية الإجتماعية و توفير قاعدة من البيانات لا تسمح بعدم تكرار الخدمات المقدمة للمستفيدين وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤٨) وإنحراف معياري (٠.٦٣)، ثم جاء في الترتيب السابع مراجعة أعمال الإدارات التابعة لها كل فترة وتقييم ما وصلت إليه وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣٩) وإنحراف معياري (٠.٨٧)، ثم جاء في الترتيب الثامن مراعاة عدم الازدواجية في تقديم خدمات للمستفيدين وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣٠) وإنحراف معياري (٠.٦٧)، ثم جاء في الترتيب التاسع رسم سياسات وبرامج مشتركة تشترك فيها كل الإدارات والوحدات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٢٤) وإنحراف معياري (٠.٨٥).

وهذا قد يعكس أن الإدارات في حاجه إلي إصدار قرارات تلزم الإدارات التابعة لها بوضع خطط جديدة تتلائم مع متغيرات العصر وهذا سوف يساعد كل الإدارات وإشراكها في كل من الوحدات الإدارية بوزارة التضامن والمنظمات الأهلية والعمل علي وضع خطة متكاملة للخدمات وهذا سوف يساعد علي تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية، وهذا ما يؤكد أهمية وجود لجنة خاصة تقوم بالتنسيق بين الإدارات المختلفة لتقدير احتياجات التطوير، التنسيق المستمر بينها وبين المنظمات الأهلية الأخرى، كل ذلك سوف يساعد الوحدات الإدارية علي الإستفادة من خبرات المنظمات الأهلية الأخرى لتطوير برامج وخدمات الرعاية الإجتماعية و توفير قاعدة من البيانات لا تسمح بعدم تكرار الخدمات المقدمة للمستفيدين، كل ذلك سوف يساعد علي تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية، وهذا ما إتفقت معه نتائج دراسة سعيد (٢٠٠٩) والتي أكدت علي أهمية التنسيق بين المنظمات وبعضها البعض، وأثرها على تحقيق المشروعات المجتمعية لأهدافها، كما تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين التكامل بأبعاده الأربعة بين المنظمات، وهذا سوف يساعد في تحقيق التنسيق بين المنظمات وبعضها البعض.

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمتطلبات التنسيقية لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كما يحددها المسئولون والعاملين بلغ (٢.٤٧)، وهو معدل مرتفع.

جدول (٩) يوضح أهم المتطلبات التدريبية والفنية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين. ن(٣٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الاوزان	الإستجابات			العبارات	م
				لا	إلى حد ما	نعم		
				ك	ك	ك		
١	٠.٦٥	٢.٦٥	٨٨	٣	٦	٢٥	تشجيع التعليم المستمر لجميع أعضاء الإدارات المختلفة.	١
٣	٠.٥٥	٢.٥٩	٨٦	٤	٧	٢٣	تقدير إحتياجات العاملين الموجودين بالإدارات من التدريب كل فترة.	٢
٤	٠.٦١	٢.٥٥	٨٤	٢	١١	٢٠	وضع خطة لبناء القدرات للعاملين كلا حسب إحتياجاته.	٣
٨	٠.٦٨	٢.٣٨	٧٩	٦	٩	١٩	عقد دورات تدريبية للعاملين داخل الإدارات لتنمية قدراتهم للحصول على الدعم المجتمعي لبرامجهم.	٤
١ مكرر	٠.٦٥	٢.٦٥	٨٨	٢	٩	٢٣	تنظيم مؤتمرات للتأيد المجتمعي لتحسين جودة الخدمات المقدمة.	٥
٧	٠.٨٢	٢.٤٢	٨٠	٥	٩	١٩	تنفيذ دورات تدريبية حول البرامج المتنوعة التي يجب تقديمها وتناسب مع إحتياجات المستفيدين المختلفة.	٦
٥	٠.٧٧	٢.٤٨	٨٢	٦	٦	٢٢	إنشاء وحدة تدريب داخلية مسنولة عن التدريب داخلها وتقييم الأثر.	٧
٩	٠.٦٦	٢.٣٦	٧٨	٥	١١	١٧	الإستعانة بالخبراء فى وضع الخطط التدريبية للوحدات.	٨
٦	٠.٨٢	٢.٤٤	٨١	٦	٧	٢١	التقييم الدورى للبرامج التدريبية التي يتم تنفيذها.	٩
مرتفع		٢.٥٠	٨٣				المتغير ككل:	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: أهم المتطلبات التدريبية والفنية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين، حيث جاء في الترتيب الأول والأول مكرر تشجيع التعليم المستمر لجميع أعضاء الإدارات المختلفة وتنظيم مؤتمرات للتأيد المجتمعي لتحسين جودة الخدمات المقدمة وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٥) وإنحراف معياري (٠.٦٥)، حيث جاء في الترتيب الثالث تقدير إحتياجات العاملين الموجودين بالإدارات من التدريب كل فترة وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٩) وإنحراف معياري (٠.٥٥)، ثم جاء في الترتيب الرابع وضع خطة لبناء القدرات للعاملين كلا

حسب إحتياجاته بمتوسط حسابي (٢.٥٥) وإنحراف معياري (٠.٦١)، ثم جاء في الترتيب الخامس إنشاء وحدة تدريب داخلية مسؤولة عن التدريب داخلها وتقييم الأثر وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤٨) وإنحراف معياري (٠.٧٧)، ثم جاء في الترتيب السادس التقييم الدوري للبرامج التدريبية التي يتم تنفيذها وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤٤) وإنحراف معياري (٠.٨٨)، ثم جاء في الترتيب السابع تنفيذ دورات تدريبية حول البرامج المتنوعة التي يجب تقديمها وتتناسب مع إحتياجات المستفيدين المختلفة وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤٢) وإنحراف معياري (٠.٨٢)، ثم جاء في الترتيب الثامن عقد دورات تدريبية للعاملين داخل الإدارات لتنمية قدراتهم للحصول على الدعم المجتمعي لبرامجهم وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣٨) وإنحراف معياري (٠.٦٨).

وهذا قد يعكس ضعف الجانب التدريبي للوحدات الإدارية وظهر ذلك في تأكيد العاملين علي أهمية تشجيع التعليم المستمر لجميع أعضاء الإدارات المختلفة وتنظيم مؤتمرات للتأيد المجتمعي لتحسين جودة الخدمات المقدمة و تقدير إحتياجات العاملين الموجودين بالإدارات من التدريب كل فترة كل هذا سوف يساعد العاملين علي وضع خطة لبناء القدرات للعاملين كلا حسب إحتياجاته، وهذا يتفق مع ما أكدته نتائج دراسة أحمد (٢٠٠٦) في وجود قصور في البرامج التي تتبناها المؤسسات وخاصة برامج التدريب الفني وعدم وجود فنيين مؤهلون لتدريب هؤلاء العاملين، وقلة الكوادر البشرية في مجال الجودة ويتفق ذلك مع دراسة قناوى (٢٠١٢) والتي أكدت على ضرورة استعانة المنظمات بمختصين في إدارة الجودة ووضع الخطط والبرامج.

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمتطلبات التدريبية والفنية لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كما يحددها المسئولون والعاملين بلغ (٢.٥٠)، وهو معدل مرتفع.

جدول (١٠) يوضح أهم المتطلبات الإدارية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين. ن(٣٣)

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
		نعم	إلى حد ما	لا					
		ك	ك	ك					
١	وجود معايير موضوعية لإختيار الأعضاء العاملين بتلك الوحدات.	٢٥	٦	٣	٨٨	٢.٦٥	٠.٦٨	٢	
٢	تحديد نطاق السلطة والمسئولية لدي جميع العاملين.	٢٥	٧	٢	٨٩	٢.٦٨	٠.٧٣	١	
٣	وجود ضوابط للمحاسبة سواء بالثواب أو العقاب.	٢٢	٩	٣	٨٥	٢.٥٦	٠.٥٩	٥	
٤	وجود أهداف متجدده للوحدات تخدم قضايا المجتمع.	١٨	١١	٥	٧٩	٢.٣٩	٠.٥٥	٩	
٥	تنقيح اللوائح ومراجعتها من أن لآخر لضمان تطوير الخدمات.	١٨	١٤	٢	٨٢	٢.٤٧	٠.٦٦	٧	
٦	الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية للعاملين.	٢٢	٩	٣	٨٥	٢.٥٨	٠.٦٢	٤	
٧	أن تكون هناك رؤية واضحة لإختيار القيادات.	٢١	٧	٦	٨٢	٢.٤٧	٠.٦٦	٧ مكرر	
٨	توافق أهداف الوحدات الإدارية مع أهداف المنظمات المجتمعية والأهلية.	٢٢	١١	١	٨٧	٢.٦٤	٠.٦٤	٣	
٩	إختيار الكفاءات اللازمة لإنجاح الأعمال وتطوير الخدمات.	٢٢	٧	٥	٨٤	٢.٥٣	٠.٥٩	٦	
							٢.٥٥	٨٥	مرتفع

المتغير ككل:

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: أهم المتطلبات الإدارية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين، حيث جاء في الترتيب الأول تحديد نطاق السلطة والمسئولية لدي جميع العاملين وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٨) وإنحراف معياري (٠.٧٣)، ثم جاء في الترتيب الثاني وجود معايير موضوعية لإختيار الأعضاء العاملين بتلك الوحدات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٥) وإنحراف معياري (٠.٦٨)، ثم جاء في الترتيب الثالث توافق أهداف الوحدات الإدارية مع أهداف المنظمات المجتمعية والأهلية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٤) وإنحراف معياري (٠.٦٤)، ثم جاء في الترتيب الرابع الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية للعاملين وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٨) وإنحراف معياري (٠.٦٢)، ثم جاء في الترتيب الخامس وجود ضوابط للمحاسبة سواء بالثواب

أو العقاب وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٦) وإنحراف معياري (٠.٥٩)، ثم جاء في الترتيب السادس إختيار الكفاءات اللازمة لإنجاح الأعمال وتطوير الخدمات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وإنحراف معياري (٠.٥٩)، ثم جاء في الترتيب السابع والسابع مكرر تنقيح اللوائح ومراجعتها من أن لآخر لضمان تطوير الخدمات وأن تكون هناك رؤية واضحة لإختيار القيادات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤٧) وإنحراف معياري (٠.٦٦)، ثم جاء في الترتيب التاسع وجود أهداف متجدده للوحدات تخدم قضايا المجتمع وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣٩) وإنحراف معياري (٠.٥٥).

وهذا قد يعكس تحديد أن نطاق السلطة والمسئولية لدي جميع العاملين غير متوفر بالقدر الكافي داخل الوحدات الإدارية ، وهذا سوف يستلزم وجود معايير موضوعيه لإختيار الأعضاء العاملين بتلك الوحدات، ولا بد أن تكون هناك تعاون بين الإدارات وتوافق أهداف الوحدات الإدارية مع أهداف المنظمات المجتمعية والأهلية لانذ ذلك سوف يساعد في تطوير الوحدات الإدارية بالإستعانة بالخبرات المختلفة وسوف يظهر ذلك أهمية الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية للعاملين وكل ذلك سوف يساهم في تطوير المتطلبات الإدارية للعاملين.

وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة رشوان (٢٠٠٥) والتي أكدت أهمية الجوانب الإدارية والإهتمام بها من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين التكامل بين الجمعيات الأهلية، والإهتمام بالجوانب الإدارية سوف يساهم في التحقق من طبيعة العلاقة بين التعاون، التنسيق، التبادل، الاتصال.

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمتطلبات الإدارية لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كما يحددها المسئولون والعاملين بلغ (٢.٥٥)، وهو معدل مرتفع.

جدول (١١) يوضح أهم متطلبات الحوار المجتمعي اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين. ن (٣٣)

م	العبارات	الإستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب		
		نعم	إلى حد ما	لا						
		ك	ك	ك						
١	العمل على استئثاره القيادات الشعبية والسياسية لتدعيم برامجها وخدماتها.	١٧	١٣	٤	٧٩	٢.٣٨	٠.٥٢	٩		
٢	تنظيم اللقاءات وحلقات النقاش مع أفراد المجتمع لزيادة وعيهم بدورها وأهدافها.	٢٢	١٠	٢	٨٦	٢.٥٩	٠.٦٣	٨		
٣	إتاحة الفرصة لحوار مع القيادات التنفيذية والسياسية لمناقشه المشكلات، وتحسين جودة الخدمات.	٢٥	٥	٣	٨٨	٢.٦٧	٠.٧٧	٣		
٤	توعيه أفراد المجتمع بأهم القضايا المجتمعية وكيفية التعامل معها.	٢٤	٥	٤	٨٦	٢.٦١	٠.٧١	٦		
٥	إتاحة الفرصة لأفراد المجتمع للتعبير عن أفكارهم، وأرائهم ومعتقداتهم حول كيفية تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية.	٢٣	٨	٣	٨٦	٢.٦١	٠.٧١	٦ مكرر		
٦	فتح قنوات إتصال مع صناعات القرار ومتخذيها في المجتمع لوضع الخطط لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية.	٢٥	٦	٣	٨٨	٢.٦٧	٠.٧٥	٣ مكرر		
٧	تنظيم أفراد المجتمع وتوجيههم للمطالبة بحقوقهم والحصول عليها.	٢٤	٨	٢	٨٨	٢.٦٧	٠.٧٧	٣ مكرر		
٨	توفير الأخصائيين والفنيين المميزين لتجميع آراء المستفيدين والإستفادة منها.	٢٥	٧	١	٩٠	٢.٧٣	٠.٨٢	١		
٩	إزالة القيود والعوائق علي تبادل المعلومات بينهم وبين المستفيدين.	٢٦	٥	٣	٩٠	٢.٧١	٠.٥٦	٢		
المتغير ككل:								٨٧	٢.٦٢	مرتفع

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: أهم متطلبات الحوار المجتمعي اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين، حيث جاء في الترتيب الأول توفير الأخصائيين والفنيين المميزين لتجميع آراء المستفيدين والإستفادة منها وذلك بمتوسط حسابي (٢.٧٣) وإنحراف معياري (٠.٨٢)، ثم جاء

في الترتيب الثاني إزالة القيود والعوائق علي تبادل المعلومات بينهم وبين المستفيدين وذلك بمتوسط حسابي (٢.٧١) وإنحراف معياري (٠.٥٦)، ثم جاء في الترتيب الثالث والثالث مكرر إتاحة الفرصة لحوار مع القيادات التنفيذية والسياسية لمناقشه المشكلات، وتحسين جودة الخدمات، وتنظيم أفراد المجتمع وتوجيههم للمطالبة بحقوقهم والحصول عليها، وفتح قنوات إتصال مع صناع القرار ومتخذيه في المجتمع لوضع الخطط لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٧) وإنحراف معياري (٠.٧٧)، ثم جاء في الترتيب السادس والسادس مكرر توعية أفراد المجتمع بأهم القضايا المجتمعية وكيفية التعامل معها، وإتاحة الفرصة لأفراد المجتمع للتعبير عن أفكارهم، وأرائهم ومعتقداتهم حول كيفية تطوير خدمات الرعاية الإجتماعية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦١) وإنحراف معياري (٠.٧١)، ثم جاء في الترتيب الثامن تنظيم اللقاءات وحلقات النقاش مع أفراد المجتمع لزيادة وعيهم بدورها وأهدافها وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٩) وإنحراف معياري (٠.٦٣)، ثم جاء في الترتيب التاسع العمل على استناره القيادات الشعبية والسياسية لتدعيم برامجها وخدماتها وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣٨) وإنحراف معياري (٠.٥٢).

وهذا قد يعكس أهمية الحوار المجتمعي وذلك علي إعتباره مطلب رئيسي لتلك الوحدات الإدارية من خلال توفير الأخصائيين والفنيين المميزين لتجميع آراء المستفيدين والإستفادة منها وإزالة القيود والعوائق علي تبادل المعلومات بينهم وبين المستفيدين كل ذلك سوف يساعد في إتاحة الفرصة لحوار مع القيادات التنفيذية والسياسية لمناقشه المشكلات، وتحسين جودة الخدمات، وتنظيم أفراد المجتمع وتوجيههم للمطالبة بحقوقهم والحصول عليها، وفتح قنوات إتصال مع صناع القرار ومتخذيه في المجتمع لوضع الخطط لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية، وكذلك ذلك سوف يساعد في تحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية، وهذا ما أتفقت معه نتائج دراسة موراج & ديببي (Morag & Debbie 2016) إلي ضرورة وأهمية الحوار المجتمعي كأحد الآليات التي يمكن أن تستخدمها المنظمات وتساعدهم علي التواصل، وتساعدهم في تطوير العديد من الخدمات التي يحتاجون إليها. وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لمتطلبات الحوار المجتمعي لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كما يحددها المسئولون والعاملين بلغ (٢.٦٢)، وهو معدل مرتفع.

جدول (١٢) يوضح أهم المتطلبات التكنولوجية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين. ن(٣٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الاوزان	الإستجابات			العبارات	م
				لا	إلى حد ما	نعم		
				ك	ك	ك		
٣	٠.٥٦	٢.٥٦	٨٥	٤	٨	٢٢	إستثمار وسائل التواصل الإجتماعي في الإعلان عن الوحدات وأهدافها.	١
٩	٠.٥١	٢.٢٤	٧٤	٠	٢٥	٨	إنشاء قاعدة بيانات دقيقة عن تلك الوحدات.	٢
٦	٠.٦١	٢.٤١	٨٠	٦	٨	٢٠	إستخدام التكنولوجيا للتواصل مع الخبراء في مجال تطوير الخدمات.	٣
١	٠.٨٥	٢.٦٥	٨٨	٤	٥	٢٥	توفير الاجهزة الحديثة لعمل الوحدات للتواصل مع الجميع بسهولة.	٤
٥	٠.٦٦	٢.٤٤	٨١	٦	٨	٢٠	إنشاء موقع إلكتروني داخلي لتلك يسمح بالتواصل مع الجميع.	٥
٧	٠.٥٢	٢.٣٠	٧٦	٧	٨	١٨	إستخدام الوسائل التكنولوجية المناسبة لتبادل المعلومات بين الأعضاء.	٦
٨	٠.٥٧	٢.٢٧	٧٥	٦	١٢	١٥	تدريب ممثلي الوحدات على إستخدام التكنولوجيا الحديثه.	٧
٢	٠.٨٢	٢.٦٢	٨٧	٠	١٣	٢١	تدريب ممثلي الوحدات على إستدامة تدفق المعلومات.	٨
٤	٠.٦٨	٢.٤٨	٨٢	٦	٦	٢٢	تبادل السياسات والخطط والبرامج بسهولة وأمان مع المنظمات الأهلية.	٩
مرتفع		٢.٤٤	٨١				المتغير ككل:	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: أهم المتطلبات التكنولوجية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين، حيث جاء في الترتيب الأول توفير الاجهزة الحديثة لعمل الوحدات للتواصل مع الجميع بسهولة وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٥) وإنحراف معياري (٠.٨٥)، ثم جاء في الترتيب الثاني تدريب ممثلي الوحدات على إستدامة تدفق المعلومات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٢) وإنحراف معياري (٠.٨٢)، ثم جاء في الترتيب الثالث إستثمار وسائل التواصل الإجتماعي في الإعلان عن الوحدات وأهدافها وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٦) وإنحراف معياري (٠.٥٦)، ثم جاء في الترتيب الرابع تبادل السياسات والخطط والبرامج بسهولة وأمان مع المنظمات الأهلية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤٨) وإنحراف معياري (٠.٦٨)، ثم جاء في الترتيب الخامس إنشاء موقع إلكتروني داخلي لتلك يسمح بالتواصل مع الجميع وذلك

بمتوسط حسابي (٢.٤٤) وإنحراف معياري (٠.٦٦)، ثم جاء في الترتيب السادس استخدام التكنولوجيا للتواصل مع الخبراء في مجال تطوير الخدمات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤١) وإنحراف معياري (٠.٦١)، ثم جاء في الترتيب السابع استخدام الوسائل التكنولوجية المناسبة لتبادل المعلومات بين الأعضاء وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣٠) وإنحراف معياري (٠.٥٢)، ثم جاء في الترتيب الثامن تدريب ممثلي الوحدات على استخدام التكنولوجيا الحديثه وذلك بمتوسط حسابي (٢.٢٧) وإنحراف معياري (٠.٥٧)، ثم جاء في الترتيب التاسع إنشاء قاعدة بيانات دقيقة عن تلك الوحدات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٢٤) وإنحراف معياري (٠.٥١).

وهذا قد يعكس أهمية المتطلبات التكنولوجية بالنسبة للعاملين وذلك من خلال توفير الاجهزة الحديثة لعمل تلك الوحدات للتواصل مع الجميع بسهولة من خلال تدريب ممثلي الوحدات على إستدامة تدفق المعلومات واستثمار وسائل التواصل الإجتماعي في الإعلان عن الوحدات وأهدافها من خلال تبادل السياسات والخطط والبرامج بسهولة وأمان مع المنظمات الأهلية كل ذلك سوف يقرر أهمية التكنولوجيا في الوقت الحاضر، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة فرج (٢٠٠٦) والتي أكدت نتائجها أهمية التكنولوجيا في تحقيق التكامل بين المنظمات الحكومية والأهلية وذلك من خلال المساعدة في إصدار قرارات متعارضة بين المنظمات والاشتراك في تنفيذ بعض البرامج والمشروعات بين المنظمات.

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمتطلبات التكنولوجية لتطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي كما يحددها المسئولون والعاملين بلغ (٢.٤٤)، وهو معدل مرتفع.

جدول (١٣) يوضح ترتيب المتطلبات اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين. ن(٣٣)

م	المتطلبات	مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي	الترتيب
١	المتطلبات الإدارية.	٨٥	٢.٥٥	الثاني
٢	المتطلبات التنسيقية.	٨٢	٢.٤٧	الرابع
٣	المتطلبات التكنولوجية.	٨١	٢.٤٤	الخامس
٤	المتطلبات التدريبية.	٨٣	٢.٥٠	الثالث
٥	متطلبات الحوار المجتمعي.	٨٧	٢.٦٢	الأول
	المتطلبات ككل:	٨٤	٢.٥	مرتفع

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: ترتيب المتطلبات اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين، حيث جاء في الترتيب الأول متطلبات الحوار المجتمعي وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٢)، ثم جاء في الترتيب الثاني المتطلبات الإدارية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٥)، ثم جاء في الترتيب الثالث المتطلبات التدريبية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٠)، ثم جاء في الترتيب الرابع المتطلبات التنسيقية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤٧) ثم جاء في الترتيب الخامس المتطلبات التكنولوجية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤٤).

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للمتطلبات اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتطوير خدمات الرعاية الإجتماعية كما يحددها المسؤولون والعاملين بلغ (٢.٥)، وهو معدل مرتفع.

جدول (١٤) الصعوبات التي تواجه الوحدات الإدارية وتعوقها عن تطوير وتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية (ن=٣٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
				لا	إلى حد ما	نعم		
				ك	ك	ك		
١٠	٠.٦١	٢.٤١	٨٠	٦	٨	٢٠	ضعف اهتمام المسؤولين بتدريب العاملين على مهارات الجودة الشاملة.	١
١	٠.٧٦	٢.٧٦	٩١	٠	٨	٢٥	عدم وجود التعاون بين فريق العمل في تلك الوحدات.	٢
٨	٠.٦٦	٢.٤٤	٨١	٦	٨	٢٠	ضعف اهتمام الوحدات الإدارية بتحسين وتطوير خدماتها.	٣
٢	٠.٧٦	٢.٦٥	٨٨	٤	٥	٢٥	ضعف تواصل الإدارة العليا بالعاملين بتلك الوحدات.	٤
٦	٠.٧٣	٢.٥٣	٨٤	٤	٨	٢٢	عدم وجود خطط تنفيذية مفصلة بتلك الوحدات.	٥
١٠	٠.٦١	٢.٤١	٨٠	٦	٨	٢٠	ضعف نظام المعلومات بتلك الوحدات.	٦
٩	٠.٦٢	٢.٤٢	٨٠	٤	١٢	١٨	مقاومة بعض العاملين للتغيير في الوحدات.	٧
٥	٠.٥١	٢.٥٨	٨٥	٢	١١	٢١	غياب استراتيجيات واضحة للتنفيذ والتحسين في الوحدات.	٨
٧	٠.٦٦	٢.٤٨	٨٢	٦	٦	٢٢	قلة الكوادر البشرية في مجال الجودة بتلك الوحدات.	٩
١٢	٠.٧٦	٢.٣٨	٧٩	٥	١١	١٨	عدم اهتمام المسؤولين بتحديد الاحتياجات الفعلية للمستفيدين.	١٠

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
				لا	إلى حد ما	نعم		
				ك	ك	ك		
٤	٠.٧١	٢.٥٩	٨٦	٣	٩	٢٢	ضعف الإلمام بالأساليب الإدارية الحديثة.	١١
٣	٠.٦٠	٢.٦١	٨٦	٥	٣	٢٥	عدم الأخذ بالمنهج العلمي في التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية.	١٢
مرتفع		٢.٥٢	٨٤	المتغير ككل				

يوضح الجدول السابق أن:

الصعوبات التي تواجه الوحدات الإدارية وتوقعها عن تحسين جودة خدمات الرعاية

الاجتماعية، تمثلت فيما يلي:

حيث جاء في الترتيب الأول عدم وجود التعاون بين فريق العمل في تلك الوحدات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٧٦) وإنحراف معياري (٠.٧٦)، ثم جاء في الترتيب الثاني ضعف تواصل الإدارة العليا بالعاملين بتلك الوحدات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٥) وإنحراف معياري (٠.٧٦)، ثم جاء في الترتيب الثالث عدم الأخذ بالمنهج العلمي في التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦١) وإنحراف معياري (٠.٦٠)، ثم جاء في الترتيب الرابع ضعف الإلمام بالأساليب الإدارية الحديثة وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٩) وإنحراف معياري (٠.٧١)، ثم جاء في الترتيب الخامس غياب استراتيجية واضحة للتنفيذ والتحسين في الوحدات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٨) وإنحراف معياري (٠.٥١)، ثم جاء في الترتيب السادس عدم وجود خطط تنفيذية مفصلة بتلك الوحدات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٣) وإنحراف معياري (٠.٧٣)، ثم جاء في نهاية الترتيب عدم اهتمام المسؤولين بتحديد الاحتياجات الفعلية للمستفيدين وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣٨) وإنحراف معياري (٠.٧٦).

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للصعوبات التي تواجه الوحدات الإدارية ودورها في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسؤولون بلغ (٢.٥٢)، وهو معدل مرتفع.

ويتبين من ذلك تعدد المعوقات التي تواجه الوحدات الإدارية عند تقديم الخدمات والبرامج الاجتماعية للمستفيدين مع اختلاف في نوعية تلك الفئات، حيث تمثلت في قلة عدم وجود التعاون بين فريق العمل في تلك الوحدات، وضعف تواصل الإدارة العليا بالعاملين بتلك

الوحدات، وعدم الأخذ بالمنهج العلمي في التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية، وتري الباحثة أنه قد يرجع ذلك إلي عدم إقتناع هذه الوحدات بأهمية تطوير الأنشطة والخدمات المقدمة للمستفيدين وذلك يظهر في العلاقة بين فرق العمل المختلفة وعدم الأخذ بالمنطق العلمي في التخطيط ووضع الخطط والبرامج المختلفة الحديثة التي تواكب تطوير المجتمع واهتمامهم ببرامج وأنشطة أخرى، ويتفق أيضاً مع ما أكدته نتائج دراسة عفيفي (٢٠٠٥) في وجود العديد من السلبيات والمعوقات التي تتعلق بالأنشطة الخاصة بالخدمات والأجهزة القائمة علي تلك الخدمات التي تقدمها.

- مقترحات تطوير الوحدات الإدارية لتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية.

جدول (١٥) مقترحات تطوير الوحدات الإدارية كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية (ن=٣٣)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	الاستجابات			العبارات	م
				لا	إلى حد ما	نعم		
				ك	ك	ك		
٦	٠.٧١	٢.٥٠	٨٣	٥	٨	٢١	توفير نظام اتصال فعال بين العاملين.	١
٥	٠.٧٥	٢.٥٥	٨٤	٤	٨	٢٢	بناء نظام اتصال فعال بين العاملين والعملاء.	٢
٤	٠.٧٦	٢.٥٦	٨٥	٤	٨	٢٢	وضع خطة زمنية للتقويم الدوري للخطط بتلك الوحدات.	٣
٨	٠.٦٨	٢.٤٨	٨٢	٦	٦	٢٢	توفير الأجهزة التكنولوجية الحديثة بتلك الوحدات.	٤
٦ مكرر	٠.٧٠	٢.٥٠	٨٣	٥	٨	٢١	إشراك جميع العاملين في تحديد أهداف تطوير الخدمات.	٥
٩	٠.٦٧	٢.٤٧	٨٢	٥	٨	٢١	الاهتمام بتحديد الحاجات الفعلية للعملاء.	٦
١	٠.٨٧	٢.٦٧	٨٨	٠	١١	٢٢	تحفيز العاملين على قبول فكرة التغيير.	٧
٢	٠.٨٢	٢.٦٢	٨٧	٢	١٠	٢٢	إكساب العاملين المعلومات والمعارف المرتبطة بالجودة.	٨
١٣	٠.٦٦	٢.٤٤	٨١	٦	٨	٢٠	وضع خطة للتحسين المستمر بتلك الوحدات.	٩
١٤	٠.٦١	٢.٤١	٨٠	٥	١٠	١٩	تعزيز قيم المشاركة والعمل الجماعي.	١٠
٣	٠.٧٩	٢.٥٩	٨٦	٣	٩	٢٢	تدريب العاملين على كيفية استخدام الأساليب الحديثة.	١١
٩ مكرر	٠.٦٧	٢.٤٧	٨٢	٧	٥	٢٢	توفير نظام معلومات فعال.	١٢
١١	٠.٦٥	٢.٤٥	٨١	٦	٦	٢١	وضع استراتيجيات واضحة لتحسين الخدمات للعملاء.	١٣
١٥	٠.٧٨	٢.١١	٧٠	٠	٧	١٩	تقديم الخدمات في ضوء احتياجات العملاء	١٤
١١ مكرر	٠.٦٥	٢.٤٥	٨١	٧	٨	٢٠	ضرورة تدريب العاملين على العمل الفريقي.	١٥
مرتفع		٢.٤٨	٨١				المتغير ككل	

يوضح الجدول السابق أن:

مقترحات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعية كمدخل لتحسين

جودة خدمات الرعاية الاجتماعية، تمثلت فيما يلي:

حيث جاء في الترتيب الأول تحفيز العاملين على قبول فكرة التغيير وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٧) وإنحراف معياري (٠.٨٧)، ثم جاء في الترتيب الثاني إكساب العاملين المعلومات والمعارف المرتبطة بالجودة وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٢) وإنحراف معياري (٠.٨٢)، ثم جاء في الترتيب الثالث تدريب العاملين على كيفية استخدام الأساليب الحديثة وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٩) وإنحراف معياري (٠.٧٩)، ثم جاء في الترتيب الرابع وضع خطة زمنية للتقويم الدوري للخطط بتلك الوحدات بمتوسط حسابي (٢.٥٦) وإنحراف معياري (٠.٧٦)، ثم جاء في الترتيب الخامس بناء نظام اتصال فعال بين العاملين والعملاء وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٥) وإنحراف معياري (٠.٧٥)، ثم جاء في الترتيب السادس والسادس مكرر توفير نظام اتصال فعال بين العاملين، وإشراك جميع العاملين في تحديد أهداف تطوير الخدمات وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥٠) وإنحراف معياري (٠.٧١)، ثم جاء في في نهاية الترتيب تقديم الخدمات في ضوء احتياجات العملاء، وتعزيز قيم المشاركة والعمل الجماعي وذلك بمتوسط حسابي (٢.١١) وإنحراف معياري (٠.٧٨).

وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لمقترحات تطوير

الوحدات الإدارية لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المسئولون والعاملين بلغ (٢.٤٨)، وهو معدل مرتفع.

ثامنا: النتائج العامة للدراسة.

١. أن الأغلبية في تلك الوحدات الإدارية إناث تلاها الذكور.
٢. أعلى نسبة في الوحدات الإدارية كانت للفئة العمرية من ٣٥ لأقل من ٤٥ سنة.
٣. أن أعلى نسبة في في الوحدات الإدارية كانت للحاصلين علي مؤهل عالي.
٤. أن أعلى نسبة في سنوات الخبرة بالوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي من ١٠ سنة لأقل من ١٥ سنة.
٥. أهم المتطلبات التنسيقية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين:

- إصدار قرارات تلزم الإدارات التابعة لها بوضع خطط جديدة تتلائم مع متغيرات العصر.

- وإشترك كل من الوحدات الإدارية بوزارة التضامن والمنظمات الأهلية بوضع خطة متكاملة للخدمات.
- وجود لجنة خاصة تقوم بالتنسيق بين الإدارات المختلفة لتقدير احتياجات التطوير.
- ٦. أن أهم المتطلبات التدريبية والفنية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين:
 - تشجيع التعليم المستمر لجميع أعضاء الإدارات المختلفة.
 - تنظيم مؤتمرات للتأيد المجتمعي لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
 - تقدير احتياجات العاملين الموجودين بالإدارات من التدريب.
- ٧. أن أهم المتطلبات الإدارية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين:
 - تحديد نطاق السلطة والمسئولية لدي جميع العاملين.
 - وجود معايير موضوعيه لإختيار الأعضاء العاملين بتلك الوحدات.
 - توافق أهداف الوحدات الإدارية مع أهداف المنظمات المجتمعية والأهلية.
- ٨. أهم متطلبات الحوار المجتمعي اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين:
 - توفير الأخصائيين والفنيين المميزين لتجميع آراء المستفيدين والإستفادة منها.
 - إزالة القيود والعوائق علي تبادل المعلومات بينهم وبين المستفيدين.
 - إتاحة الفرصة لحوار مع القيادات التنفيذية والسياسية لمناقشه المشكلات.
- ٩. أهم المتطلبات التكنولوجية اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين:
 - توفير الاجهزة الحديثة لعمل الوحدات للتواصل مع الجميع بسهولة.
 - تدريب ممثلى الوحدات على إستدامة تدفق المعلومات.
 - إستثمار وسائل التواصل الإجتماعي في الإعلان عن الوحدات وأهدافها.
- ١٠. ترتيب المتطلبات اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الإجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين:
 - متطلبات الحوار المجتمعي.
 - المتطلبات الإدارية.

- المتطلبات التدريبية.
- المتطلبات التنسيقية.
- المتطلبات التكنولوجية.

١١. أن أهم الصعوبات التي تواجه الوحدات الإدارية وتعوقها عن تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية:

- عدم وجود التعاون بين فريق العمل في تلك الوحدات.
- ضعف تواصل الإدارة العليا بالعاملين بتلك الوحدات.
- عدم الأخذ بالمنهج العلمي في التخطيط لخدمات الرعاية الاجتماعية.
- ضعف الإلمام بالأساليب الإدارية الحديثة.

١٢. أن أهم المقترحات التي يجب توافرها للوحدات الإدارية وتساعد في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية.

- تحفيز العاملين على قبول فكرة التغيير.
- إكساب العاملين المعلومات والمعارف المرتبطة بالجودة.
- تدريب العاملين على كيفية استخدام الأساليب الحديثة.
- وضع خطة زمنية للتقويم الدوري للخطط بتلك الوحدات.

مراجع الدراسة:

- إبن منظور (١٩٨١) لسان حال العرب ، ج١٢ ، القاهرة ، دار المعارف.
- أبو المعاطي، ماهر (٢٠١٢) الإتجاهات الحديثة فى الرعاية الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.
- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩) ادارة منظمات المجتمع المدنى، ايتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة.
- أحمد، حياة مرسي وآخرون (٢٠٠٧) ورقة عمل حول ظاهرة أطفال الشوارع، ندوة عن الاتجاهات الحديثة لوقاية الأطفال من الانحراف التي ينظمها مركز بحوث الشرطة بأكاديمية الشرطة، ٢٢ أبريل .
- البلبكي، روى وآخرون (٢٠١٤) المورد "عربى - انجليزى، انجليزى - عربى "بيروت ،دار العلم للملايين.

بركات، وجدى & شعبان، يسرى (٢٠٠٢) نحو برنامج مقترح لطريقه تنظيم المجتمع لمساعدته جمعيات تنمية المجتمع المحلى فى مواجهه تحديات العولمة، دراسة

مطبقه على تنمية المجتمع المحلى بجنوب القاهرة، بحث منشور، مجله دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانيه، القاهرة، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.
حسين، عدلى (٢٠٠٢) اطفال الشوارع "الواقع والتحديات"، القاهرة، المركز القومى للبحوث الاجتماعية والقوميه.

درويش، يحيى حسن (٢٠٠١) معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعيه، القاهرة، الشركة المصرية العالمية للنشر.
رشوان، أحمد صادق (٢٠٠٧) العلاقة بين القدرات المؤسسية والجمعيات الاهليه وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بحث منشور فى المؤتمر العلمي العشرون للخدمة الاجتماعية، ج٥، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.
سرحان، نظيمة أحمد (٢٠٠٦) الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

سلامه، إسلام عبد العزيز (٢٠١٤) الرقابة الشعبية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية فى الريف المصرى، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعه حلوان، كليه خدمة إجتماعيه.

شرف الدين، فوزى (٢٠١٢) الخدمة الاجتماعية "تحليل المهنة والجزور"، بنها، دار التحرير للطباعة والنشر.
صالح، عبد المحى محمود (٢٠٠٣) الرعاية الاجتماعية "تطورها - قضاياها"، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

عبد العال، عبد الحلیم رضا (٢٠٠٦) تنظيم المجتمع النظرية والتطبيق، دار المهندس للطباعة.

عبد العال، عبد الحلیم رضا وأخرون (٢٠٠٠) الرعاية الاجتماعية فى الخدمة الاجتماعيه، القاهرة، جامعه حلوان، كليه الخدمة الإجتماعية.

عبد الغفار، الحسناء نهى محمد (٢٠١٣) التمويل كمتغير فى التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالريف المصرى، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعه حلوان، كليه الخدمة الاجتماعيه.

عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠١٢) أسس طريقة تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعيه، مدخل لدراسة المجتمع، القاهرة، دار الجنيدى.

عبد اللطيف، رشاد (٢٠٠٩) نماذج ومهارات تنظيم المجتمع فى الخدمة الاجتماعيه، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

عبد الهادي، فوزى محمد (٢٠١٠) دراسة حول نموذج تسويقي لادارة الازمة بمؤسسات ممارسة الخدمة الاجتماعيه، القاهرة، بحث منشور بمجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانيه، القاهرة، مج٧، ع٢٩٤، أكتوبر.

عمر، أحمد مختار (٢٠٠٨) معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب، مج ٣.

العمرى، ابو النجا (٢٠٠٤) العلاقة بين التشبيك وبناء القدرات الجمعيات الأهلية ، بحث منشور بمجله دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانيه، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان، العدد السابع، الجزء الثانى.
عويس، منى (٢٠٠٩) التخطيط الاجتماعى والسياسة الاجتماعيه، القاهرة، دار الفكر العربى.

غباشى، نيفين احمد (٢٠٠٨) التسويق الاجتماعى "مفهومة - اخلاقيات - مجالات" تطبيقاته "، الادارة الجامعيه، القاهرة.

فرج، سامية بارح (٢٠٠٦) نحو تصور مقترح لطريقة تنظيم المجتمع لتحقيق التكامل بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية لرعاية الأطفال المعاقين ذهنياً وأسره، بحث منشور فى مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد العشرين، ج٢، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، أبريل.

فهيمى، سامية محمد & منصور، سمير حسن (٢٠٠٤) الرعاية الاجتماعية "أساسيات ونماذج معاصرة"، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

فهيمى، نورهان منير حسن (٢٠٠١) استخدام نموذج التركيز علي المهام في خدمة الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية للكفوفين، بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الأول.
قنديل، أماني (٢٠١٤) ملامح الجمعيات الأهلية في الوطن العربي، القاهرة، مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية.

لينبرغ، ساندر (٢٠٠٨) الضمان الاجتماعى باعتبارها حقا من حقوق الانسان، دليل تدريبى لدعاة الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، مكتبة حقوق الانسان، جامعة منيسوتا.

محمود، منال طلعت وآخرون (٢٠١٤) اتجاهات معاصرة لممارسة تنظيم المجتمع فى اجهزة ومنظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعى الحديث، الاسكندرية.

محمود، ولاء أحمد (٢٠١٣) رأس المال الاجتماعي كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

ناجى، أحمد عبد الفتاح (٢٠٠٣) إدارة التنمية في ظل عالم متغير، الفيوم، مكتبة الصفوة، ط٢.

الوسيط، المعجم (٢٠٠٤) مجمع اللغة العربية، القاهرة، مكتبة الشرق الدولية.

- المراجع الأجنبية:

Beiliu Li, Ying Wang (2011) NGOs working with social welfare in China, Zhongshan University Press, Guangdong.

Morag, Mc Arthur & Debbie Noble Carr (2016) Lessons Learned from Children who have experienced homelessness: what services need to know, Children & Society Volume 9

Oxford, (1979) English Dictionary, oxford, claredon press.

Rebecca Mmamagi (2013) Social welfare rendered to street children in pretotiac, perspectives of service providers, university of South Africa.

Robert. R. Barker, (1987) the Social Work Dictionary, NSAW, Inc., Washington DC.

Tropman, E. John (2016) Supervision and Mangement in nonprofits and Human services Eddie publishing co, Inc, United States of America.

Webster, (1999) new world Dictionary, New York, wamer Book, 4, N, C.

Zastraw, Charles (1981) the practice of social work, United states of America, the Doresey ress.