العدد الثالث
مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية
Journal Future of social sciences
أكتوبر ٢٠٢٠

كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية

The efficiency of businesswomen's associations in improving the quality of life for poor families as a preventive element against life pressures

إعداد

ا.م.د/ نعمة حسن علي الشوني

أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بالإسكندرية

٢٠٢٠م

كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية

تاريخ استلام البحث ٢٠٢٠/٩/٢٠ تاريخ نشر البحث ٢٠٢٠/١٠/٣٠م

مستخلص:

هدف الدراسة الحالية الى تحقيق هدف عام: تحديد مستوى ابعاد كفاءة جمعيات سيدات الاعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة ويتحقق هذا الهدف من خلال مجموعة من الاهداف الفرعية هي: "تحسين نوعية الحياة المجتمعية والاقتصادية والصحية وتحسين نوعية الحياة المعرفية الوجدانية"، وتنتمي هذة الدراسة من الدراسات التقويمية واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع اعضاء مجالس الأدارة العاملين في جمعية سيدات الاعمال باسكندرية، والمسح الشامل للأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات تلك الجمعيات كأطار عينة للتعرف على مدى كفاءة جمعيات سيدات الاعمال في تحسين نوعية الحياة للاسر الفقيرة – استمارة استبيان في تحقيق تحسين نوعية الحياة للاسر الفقيرة – استمارة استبيان للمسئولين حول كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي في الضغوط الحياتية.

الكلمات المفتاحية: كفاءة جمعيات، تحسين نوعية الحياة، الأسر الفقيرة، الضغوط الحياتية.

The efficiency of businesswomen's associations in improving the quality of life for poor families as a preventive element against life pressures

Abstract:

The aim of the current study is to achieve a general goal: determining the level and dimensions of the efficiency of businesswomen's associations in improving the quality of life for poor families. This goal is achieved through a set of sub-objectives: Improving the quality of community, economic, healthy life and improving the cognitive-affective quality of life.

This study belongs to the evaluative studies and the study relied on the comprehensive social survey approach of all members of the Board of Directors working in the Businesswomen's Association in Alexandria, and a comprehensive survey of poor families benefiting from the services of those associations as a sample frame to identify the extent of the efficiency of businesswomen's associations in improving the quality of life for poor families - a questionnaire form. In improving the quality of life for poor families - a questionnaire for officials about

the efficiency of businesswomen's associations in achieving an improvement in the quality of life for poor families as a preventive element in life pressures.

Key words: Efficiency of associations- improving the quality of life- poor families- life pressures.

أولاً: تحديد وصياغة مشكلة الدراسة:

لقد احتلت قضية التنمية بمختلف جوانبها مكاناً بارزاً في المجتمعات بكافة أنواعها كما حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات باعتبارها الوسيلة المثلى لتحقيق حياة أفضل للمجتمعات ومستوى معيشة أفضل للأفراد وخاصة بعد أن اشتدت وطأة الصراع بين رواسب التخلف وآفاق التنمية (ناجي، ٢٠١٥). وتعتبر مشكلة الفقر واحدة من أبرز القضايا والتحديات التي تصدرت على مستوى العالم قائمة المشكلات الملحة التي جعلت المجتمع الدولي يدعو إلى مكافحتها (زعزوع، ٢٠١٥، ص١٥١).

وتمثل التنمية الهدف الأساسي لكل دول العالم الغنية والفقيرة، فالتنمية عملية ديناميكية مستمرة تحتاج إلى حشد كافة الموارد والإمكانات المتاحة وفي مقدمتها العنصر البشري الذي يعتبر أهم العناصر في إحداث هذه التنمية (السمالوطي، ٢٠٠٨، ص٦٤).

وفي هذا الإطار يمثل العنصر البشري قوة الدفع الحقيقية لعملية التنمية، ومن هنا كان الاهتمام بمفهوم التنمية البشرية على أساس أن التنمية البشرية موجهة إلى الإنسان باعتباره العنصر الذي يساهم في تنمية المجتمع من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنها تهدف إلى الارتقاء بنوعية حياته وتوسيع نطاق اختياراته وقدراته إلى أقصى حد ممكن وتوظيف تلك القدرات أفضل توظيف لها في جميع الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (ناجي، ٢٠٠٧، ص٥).

فالتنمية ليست فقط من أجل البشر وإنما يجب أن تكون من صنعهم أيضاً، ومن ثم فالتنمية البشرية يجب ألا تتم بمنأى عن مشاركة سكانها في التطوير، كل حسب قدراته وإمكانياته، بل يشارك الجميع في طرح بدائل التطوير وأن تمثل آراء البشر أحد مدخلات صنع قرار التنمية والتطوير (العدوي، ٢٠٠٢، ص٥٤٢).

فظاهرة الفقر ليست محلية بل هي محور اهتمام العالم، وظاهرة الفقر كانت ولا تزال الظاهرة الأكثر انتشاراً، وإن كانت نسبة الفقر تتفاوت من دولة إلى أخرى حسب ظروف كل دولة على حدة وينتشر الفقر في العالم بأرقام تفوق كل جهود التنمية والتقدم، فالفقر من وجهة

نظر علمية محطماً للقدرات الإنتاجية لأي مجتمع (Castandeda, 2005).

الفقر كان سبباً أو دافعاً للعديد من الثورات الاجتماعية والسياسية والتغيرات الكبرى والاضطرابات السياسية عبر الزمن، لذلك فالآثار الضارة للفقر لا تقتصر على الجيل الحاضر، بل تمتد إلى الأجيال التالية بانعكاسها على أطفال الأسر الفقيرة الذين يمثلون قوة العمل في المستقبل (خيرة، ٢٠١١، ص٢٥).

ولقد شهدت أوضاع المنظمات الأهلية في مصر تطورات كبيرة خلال السنوات الأخيرة سواء من حيث الأنشطة أو التمويل أو العلاقة مع الحكومة. وحدثت هذه التطورات في سياق عالمي واجتماعي يشهد تحولات اقتصادية وسياسية تمثلت هذه التحولات في تفعيل دور القطاع الخاص والتحول نحو الخصخصة (Onyenu, 2001).

وتعمل المنظمات غير الحكومية على الرقي بالمجتمع وهي مدخل جديد لتحقيق الرعاية والتنمية، فهي تلعب دور الرائد الأساسي للتنمية في المجتمعات المحلية، حيث أدت التطورات العالمية والمحلية إلى تعزيز وضع المنظمات الأهلية والاعتراف بها كشريك في إحداث التنمية (اللقاني، ١٩٩٨، ص١١٤).

وتأتي أهمية المنظمات الأهلية من أنها أكثر التصاقاً بالطبقات الشعبية والفقراء وتمتاز جمعيات سيدات الأعمال كمنظمات أهلية بقدر كبير من المرونة، وأيضاً تمتلك الموارد المالية والبشرية التي تساعدها على تحقيق أهدافها، والتي من بينها الاهتمام بالأسر الفقيرة، وهناك بعض الأسس التي تفعل من إسهام سيدات الأعمال كالتالي:

١- المسئولية الاجتماعية والتي تتمثل في إشباع سيدات الأعمال للمدارس والنوادي والمستشفيات تقديم المساعدات الاجتماعية والرعاية الثقافية... الخ.

٢- التعاون مع الحكومة سواء في مراحل تحديد الاحتياجات أو وضع الخطط ورسم السياسات ورصد الإمكانيات المناسبة لمواجهة الاحتياجات.

٣- الاهتمام بوضع حلول واقعية لمواجهة المشكلات والسماح لأكبر فئة من المجتمع للمشاركة في اتخاذ القرارات.

٤- تطبيق مبدأ الأخذ والعطاء بين سيدات الأعمال والمجتمع (عبد الله، ٢٠٠٣).

كما أن فاعلية وكفاءة المنظمات الأهلية يتوقف على حسن إدارتها وتوفير الكوادر البشرية القادرة على ممارسة الأنشطة داخلها لمعالجة المشكلات التي تواجه الأسر الفقيرة (Hannen, H., 2002, P.3).

بالإضافة إلى ما تقدمه منظمات المجتمع المدني من أدوار عديدة في تحقيق التنمية الوطنية وتشجيع المشاركة المجتمعية وتقديم بعض الحلول للأزمات والمشكلات مثال: في التعليم- الصحة- الرعاية الاجتماعية- علاج العشوائيات- الفقر وبعض السلوكيات الاجتماعية التي تسعى الحكومات الوطنية إلى علاجها والقضاء عليها (النجار، ٢٠١٠).

إن المنظمات غير الحكومية وقادة المجتمع المدني الذي هم أفضل من يضع وينفذ برامج تهدف إلى زيادة المشاركة وتقوية الذات وتخفيض الفقر وتسجل ضمن جهود المنظمات الإيجابية لمواجهة الفقر التوجه إلى التركيز على الأسر الفقيرة وهي قضية رئيسية تتعلق بالأسر الفقيرة (عبد الحليم، ٢٠٠٤، ص٨٢).

ولقد ظهرت إسهامات سيدات الأعمال في دعم الجهود التنموية والعمل الاجتماعي، وذلك من خلال دعمها للجهود الأهلية، وتقديم المساعدة الفنية لمنظمات المجتمع المدني سواء فيما يتصل بالتدريب أو توفير الأجهزة، توفير خدمات كلية تحول جزئياً في نشاط يهدف إلى الربح، بالإضافة لدعم الطبقات المحتاجة لهذه الخدمات (عبد اللطيف، ٢٠٠٣، ص٢٢٨).

ويمكن القول بأن جمعيات سيدات الأعمال منظمات لا تهدف إلى الربح ولها تخطيط دقيق وإدارة نشطة لمساعدة سيدات الأعمال أو جماعات العمل الصغيرة على تحقيق أهدافها المهنية، وتستخدم جمعيات سيدات الأعمال جماعاتها حتى تمتلك القوة بحيث أنها تزود أعضائها ببرامج تدعيمية وجمعيات سيدات الأعمال بها لجان متخصصة تهتم بنجاح سيدات الأعمال وجماعات العمل الصغيرة (الغندور، ٢٠١٠، ص١٦).

وقد أكدت بعض الإحصائيات على زيادة عدد الأسر الفقيرة بمصر بالرغم من الجهود المبذولة لمواجهة مشكلة الفقر، حيث قام الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء المصري بتحديد نسبة الفقراء في جمهورية مصر العربية، وهي ٢٧,٨% لعام ٢٠١٥، وفي عام ٢٠١٧ ذكر الجهاز أيضاً أن نسبة ٢٧% من سكان مصر لا يستطيعون الوفاء باحتياجاتهم الأساسية، حيث يقع ٣٠ مليون مصري تحت حد الفقر وفق الإحصائيات الرسمية (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٧، ص٦).

وهذا يبرز أهمية الدراسة الحالية في تفعيل كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.

تحسين نوعية الحياة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية للأسر الفقيرة:

تحديد احتياجات الأسر الفقراء وتحديد مشكلاتهم وكيفية اتخاذ الخطوات العلمية التي

من شأنها إشباع هذه الاحتياجات ومواجهة هذه الضغوط الحياتية لتستطيع الأسر الفقيرة القيام بدورها تحت إشراف ورعاية منظمات المجتمع المدني وبذلك تنمية مجتمعها.

ويرجع الاهتمام بظاهرة فقر الأسر إلى أسباب اقتصادية واجتماعية وسياسية في آن واحد، فتركيز المكاسب في الفئات الفنية قد يؤدي إلى أنماط استهلاكية استفزازية لا تشجع الادخار والاستثمار، كما أن بقاء دائرة الفقر واتساعها قد يفجر صراعات طبقية بالإضافة إلى تفاقم ظاهرة الشعور بالحرمان (السلمي، ١٩٩٨، ص٢٠٥).

وتشير دراسة البنك الدولي إلى أن العديد من الأسر الفقيرة ترى أن إحدى الوسائل المهمة للخروج من دائرة الفقر هي من خلال الإنجاب لأن هذا يؤدي إلى زيادة مصدر الدخل للأسر في المستقبل، ولكن كبر حجم الأسر الفقيرة يؤدي إلى التكدس والاكتظاظ والأحوال المعيشية غير الصحية وتردي نوعية الحياة (الفارس، ٢٠٠١، ص٨١).

وترى الباحثة مهنة الخدمة الاجتماعية بأنها مهنة تدخلية تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على استثمار طاقاتهم وذلك من خلال تحديد ما لديهم من قدرات وما يحتاجون إليه من معونات فنية تجعلهم قادرين على مواجهة ما يعترضهم من معوقات أو صعوبات أو إحداث تغيير إيجابي لصالح المجتمع وأفراده وجماعاته، وهذا لن يحدث بشكل تلقائي وإنما يحتاج إلى عملية تدخل من طرف معد مهنياً لتقديم المساعدة المطلوبة وإحداث التغيير المرغوب فيه.

ويتفق في هذا السياق ما جاء به تقرير التنمية البشرية أن الأسر الفقيرة تحتاج إلى أكثر من مجرد دعم بسيط للدخل بل تحتاج إلى دعم متواصل للخدمات الاجتماعية بشكل فعال من خلال برامج تضامنية تكون السبيل إلى ضمان الحصول على الحقوق الاجتماعية للأسر المحاطة بنسيج من ضغوط الفقر المدقع مع ربط تلك الأسر بالخدمات التي توفرها الدولة لهم. وعولت نجاح مثل هذه البرامج تحقيق أهدافها في وجود أخصائيين اجتماعيين على أرقى مستوى مهني ويتمتعون بالاستقلال، حيث يعتبرون بمثابة محفز حقيقي من أجل التغيير وتحقيق المساعدة الكاملة للأسر الفقيرة (تقرير التنمية البشرية، ٢٠٠٥، ص٧٥).

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية واحدة من المهن العلمية التي تهتم بالأفراد والجماعات والمجتمعات وهدفها الأساسي هو إشباع احتياجاتهم وزيادة توافقهم الشخصي وتكيفهم الاجتماعي. وتظل قضايا المجتمع من المحور الأساسي الذي يجب أن تهتم به الخدمة الاجتماعية والقائمين عليها ليستشعر أفراد المجتمع بأن الخدمة الاجتماعية ليست منفصلة عن

حياتهم وما يعتريها من تغيرات، وبهذا يتحقق التفاعل ويستشعر المجتمع قيمة الخدمة الاجتماعية بتوظيف آليات واضحة وفعالة للتنفيذ، توفر كل سبل الإنجاز وتحقيق الأهداف للعميل والأخصائي الاجتماعي وللمجتمع (النجار، ٢٠٠٧، ص٤٨٣).

وتتصدر الخدمة الاجتماعية وطريقة تنظيم المجتمع كإحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية المهن والتخصصات المختلفة في الاهتمام بالأسر وخاصة الأسر الفقيرة انطلاقاً من دور طريقة تنظيم المجتمع في تفعيل كفاءة جمعيات سيدات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني في تحسين نوعية الحياة.

تعمل الخدمة الاجتماعية مع كافة المشكلات التي يواجهها الأفراد والجماعات والمجتمعات في محاولة منها لتخفيف تأثير الضغوط المسببة لهذه المشكلات سواء كانت هذه الضغوط داخلية نابعة من تأثير البيئة الاجتماعية للفرد، فقد اهتمت الخدمة الاجتماعية بأفراد الأسر لمساعدتها على مواجهة الضغوط الحياتية التي تواجهها (عبد الناصر، ٢٠١٤، ص٢٢٦).

إن نهوض المجتمع وتقدمه يعتمد بالدرجة الأولى على أبنائه وكذلك على التكيف المتوازن مع المجتمع في مختلف المجالات وملاحقة التغيرات المستمرة وحتى يتحقق ذلك فلابد من وجود حالة توازن عام لأفراد المجتمع، وكذلك عدم تعرضهم لأية ضغوط سواء كانت نفسية أو اجتماعية، غير أن كل إنسان له قدرته الخاصة ونمط شخصيته الذي يؤثر عليه عند مواجهة الضغوط (همام، ٢٠٠٥، ص٤٩).

وبناءً على ما سبق ترى الباحثة أن لتنظيم المجتمع دور هام في تصميم وتنفيذ البرامج والمشروعات التي تقوم عليها منظمات المجتمع المدني في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة، وذلك من خلال كفاءة جمعيات سيدات الأعمال كأحد الآليات التي تستخدمها المنظمات في تنفيذ برامجها لمواجهة مشكلة الفقر وذلك للحد من مشكلة البطالة المتزايدة وتدهور الخدمات الصحية والتعليمية وغيرها من المشكلات التي تواجه المجتمع ككل.

وبناءً على ذلك تركز الباحثة في دراستها على جمعية سيدات الأعمال باعتبارها إحدى منظمات المجتمع المدني، ويستفيد منها الأسر الفقيرة من خلال خدماتها الاجتماعية والاقتصادية والصحية.

وبناءً على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

حيث أكثر الأسر احتياجات الأسر الفقيرة، فالتساؤل الهام هو بأي من هذه الأسر نبدأ؟

وأين تعيش هذه الأسر وما هو المتاح لهم من خلال خدمات وفرص وما المحجوب عنها من الفرص لرفع كفاءة برامج جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة لهم كعامل وقائي من الضغوط الحياتية.

وسوف تركز الباحثة على "جمعية سيدات الأعمال بمحافظة الإسكندرية" كمجال مكاني للدراسة، حيث يتضح أهمية الحاجة لدراسة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال لتحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية من خلال سد احتياجاتهم بما يتلاءم مع ظروفهم، وتوجيه الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بصفة عامة وتنظيم المجتمع بصفة خاصة نحو تمكين الأسر الفقيرة بهدف تحقيق تحسين نوعية الحياة.

ترى الباحثة أن مشكلة الدراسة تكمن في وجود شريحة من شرائح المجتمع تعاني من الفقر والعوز بسبب التفاوت في مستويات الدخل وفشل القدرات الإنسانية لدى هذه الشريحة وعجزها.

وترى الباحثة أن مشكلة الأسر الفقيرة من أهم وأكثر القضايا إلحاحاً في المجتمع المصري نظراً لما لها من انعكاسات اقتصادية واجتماعية وسياسية وأمنية تهدد استقرار وأمن المجتمع، وأصبح مواجهتها ومحاولة القضاء عليها مطلباً ملحاً يتطلب تضافر جهود منظمات المجتمع المدني بصفة عامة وجمعيات سيدات الأعمال بصفة خاصة لتحسين نوعية الحياة لتلك الفئة من المجتمع كعامل وقائي من الضغوط الحياتية وتحقيق التنمية في المجتمع.

بناءاً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة على النحو التالي: "كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية".

ثانياً: أهداف الدراسة:

١. تحديد مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة.
٢. تحديد مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.
٣. تحديد الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.
٤. تحديد مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

١. الاهتمام العالمي والإقليمي والمحلي بقضايا الأسر الفقيرة على الساحة الدولية والمحلية باعتبارها تساهم في التنمية في أي مجتمع من المجتمعات.
٢. المتغيرات العالمية والدولية والمحلية التي طرأت على السياق العربي وما بها من تداعيات وتأثيرات على مسيرة التنمية والإصلاح والتي تتطلب ضرورة مشاركة المجتمع المدني وبصفة خاصة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق التنمية والإصلاح داخل المجتمع.
٣. الفقر أصبح محط اهتمام العديد من المهن والتخصصات والسياسات التي تتعلق بتحقيق الرفاهية الاجتماعية للأفراد وأسرهم.
٤. الارتفاع الملحوظ في أعداد الفقراء، لذلك يجب التعامل مع هذه الفئة من أجل تحسين نوعية حياتهم كعامل وقائي من الضغوط الحياتية من خلال تفعيل كفاءة جمعيات سيدات الأعمال.
٥. تتواكب أهمية الدراسة الحالية مع أوضاع المجتمع، حيث أصبح مطلباً أساسياً لمواجهة مشكلات الفقر في المجتمع للتحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة، وذلك من خلال دور منظمات المجتمع المدني في الحد من مشكلة الفقر.

رابعاً: فروض الدراسة:

١- **الفرض الأول للدراسة:** "من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة مرتفعاً".

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:

- تحسين نوعية الحياة المجتمعية.
- تحسين نوعية الحياة الوجدانية.
- تحسين نوعية الحياة الاقتصادية.
- تحسين نوعية الحياة الصحية.
- تحسين نوعية الحياة المعلوماتية.
- تحسين نوعية الخدمات المؤسسية.

٢- **الفرض الثاني للدراسة:** "من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة مرتفعاً ".

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات التالية:

- معدلات أداء العاملين.
- الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة.
- القدرة على توفير الموارد والإمكانيات اللازمة.
- مدى التوافق بين إدارات وأقسام العمل داخل جمعيات سيدات الأعمال.
- توافر نظم المعلومات بجمعيات سيدات الأعمال.
- خفض ما أمكن من الهدر الزمني والمادي والبشرى.
- اتساق نتائج الخدمة مع احتياجات المستفيدين.

٣- **الفرض الثالث للدراسة:** "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة".

٤- **الفرض الرابع للدراسة:** "توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة".

ولكي يتم التحديد الدقيق لمشكلة الدراسة تعرض الباحثة الدراسات السابقة.

خامساً: الدراسات والبحوث السابقة:

أ- الدراسات السابقة المرتبطة بتحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

أشارت العديد من الدراسات إلى ضرورة تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة، وهذا ما استهدفته دراسة (الجوهري، ١٩٩٤) التي هدفت إلى معرفة الحياة الاجتماعية في المجتمع المصري من خلال دراسة الشرائح الاجتماعية المختلفة ارتكازاً على عدد من المتغيرات الاجتماعية الأساسية التي تتمثل في (المهنة، الدخل، التعليم) باعتبارها المتغيرات التي تشكل المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأفراد وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها وجود علاقة ارتباطية دالة بين المؤشرات الموضوعية المتمثلة في (الدخل، المهنة، التعليم) والمؤشرات الذاتية التي تتعلق بالرضا عن الحياة ومجالات الحياة الأخرى لنوعية الحياة وعن رضا أفراد البحث عن حياتهم الأسرية.

وقد أكدت دراسة (Mictchell, et. Al, 2000) إلى تحسين نوعية الحياة وقياس القدرات المجتمعية وركزت على تصميم وتنفيذ أحد مؤشرات قياس قدرات المجتمع والتغيرات التي تحدث في المجتمع والتركيز على الدخل المنخفض للسكان مقابل التكلفة المعيشية ومحاولة تحقيق التوازن بين الدخل والتكاليف المعيشية للسكان وتحديد نوعية الحياة للسكان

على أساس قومي مع توقع التغيرات المستقبلية.

وأثبتت دراسة (Bras Well Kevin, 2003) العلاقة بين الاستثمار في التعليم العالي كاستثمار استراتيجي في رأس المال البشري وأكدت على أهمية التعليم العالي في تحقيق النمو الاقتصادي وتحسين نوعية الحياة وضرورة تقديم دعم مالي وإداري من قبل الدولة لهذا القطاع لتقديم برامج تعد الطلاب للعمل في الاقتصاد العالمي الجديد.

كما توصلت دراسة (الكردي، ٢٠٠٦) أن أحد مؤشرات تحسين نوعية الحياة من خلال تحليل واقع الحياة الاجتماعية والاقتصادية والتعرف على الأوضاع البيئية وعلاقتها بتحسين نوعية الحياة وذلك من خلال مجموعة من الأبعاد الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والسياسية وتوصلت الدراسة أن الفقر هو المشكلة الأساسية والسبب الرئيسي في قضايا اجتماعية كالتعليم، الصحة، الإسكان، والبطالة... وأكد على ضرورة توفير التعليم المناسب وتوفير فرص العمل وإعطاء قروض ميسرة وأكد على دور الدولة والقطاع المجتمع المدني.

وأثبتت دراسة (محمود، ٢٠٠٦) أن التوجه إلى قياس لنوعية الحياة يتوافق مع ثقافة المجتمع والتأكد من صدقه وثباته وتحديد مؤشرات لتحسين نوعية الحياة ومن نتائج الدراسة وجدت فروق جوهرية بين متغير تنمية وتحسين نوعية حياة الأسر قبل وبعد الاستفادة من المشروع لصالح الوضع بعد الاستفادة وأكدت الدراسة على أن أنسب المداخل لدراسة نوعية الحياة في المجتمعات التي تشبه مجتمع الدراسة اقتصادياً وثقافياً هو مدخل الحاجات الأساسية وأنسب المنظورات المفسرة لنوعية الحياة هو المنظور الاقتصادي والتكاملي.

كما توصلت دراسة (عامر، ٢٠٠٦) كدراسة وصفية إلى رصد الواقع المعيشي للأرامل محدودي الدخل من خلال بعد نوعية الحياة الذاتي والموضوعي وذلك من خلال الجوانب الأربعة الأساسية (الاقتصادية، الاجتماعية، الصحية، التعليمية) طبقاً للمتغيرات الديموجرافية للأرامل محدودي الدخل (السن، عدد الأولاد، نظام سكني، الحالة الصحية) وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها ما هو متعلق بنوعية الحياة للأرامل محدودي الدخل ببعدها الذاتي والموضوعي وأساليب الأرامل محدودي الدخل لتحسين نوعية الحياة من وجهة نظر الأرامل أنفسهم ومن وجهة نظر المسئولين.

وقد أكدت دراسة (عبد الحميد، ٢٠٠٧) تحديد أساليب فقراء الريف في تحسين نوعية حياتهم اقتصادياً وتعليمياً واجتماعياً وبيئياً وسياسياً، الدراسة وصفية وتوصلت إلى عدة نتائج منها ما هو متعلق بتحديد أساليب فقراء الريف في تحسين نوعية حياتهم، ومنها ما هو متعلق

بتحديد مقترحات تحسين نوعية حياة فقراء الريف سواء من وجهة نظرهم أو من وجهة نظر المسئولين وصولاً إلى آليات تنفيذ تلك المقترحات.

وأوضحت دراسة (عثمان، ٢٠٠١) أن هناك مؤشرات نوعية الحياة اللازمة لعرض لمدخلين لبناء مؤشرات نوعية الحياة المدخل الموضوعي على رصد نوعية الحياة وقياسها وتقويمها وقياس اتجاهات التغيير والاهتمام بالسياسة العامة لتحقيق الأهداف المدخل الذاتي اعتمدت على مؤشرات ذاتية لنوعية الحياة كما يدركها الأفراد وما يتحقق من إشباع وبالتالي الشعور بالرضا والتعرف على الطموحات والقيم.

وهذا ما أكدت عليه دراسة (عبد الهادي، ٢٠١٠) التي حاولت الإجابة على سؤال رئيسي هل يصلح الحكم الرشيد لتحقيق تنمية بشرية مستدامة هدفها النهائي تحسين حياة الأفراد اقتصادياً، اجتماعياً، بيئياً إلى أي مدى ترتبط نوعية الحياة التي يحياها المواطن المصري ويرتبط حصوله على مستوى معيشي مرتفع، فرص عمل جيدة، رعاية صحية، وأكدت الدراسة أن الحكم الرشيد الذي يقوم على إدارة شئون موارد الدولة يحقق رفاهية عموم المواطنين ويعزز مكانة الدولة من خلال المنظمات التي تمثل الشعب وتعبر عن مطالبه.

كما أشارت دراسة (أحمد، ٢٠١٠) إلى ضرورة تحديد الخدمات التي تقدمها المنظمات الأهلية للمساهمة في تحسين نوعية حياة المرأة من خلال البعد الذاتي والبعد الموضوعي لتحسين نوعية الحياة وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتوفير خدمات مرتبطة بالجانب الصحي للمرأة والتأكيد في الدراسة على نوع النشاط الأهلي في توفير الأمان الاجتماعي للمرأة لتحسين نوعية حياتها.

وأثبتت دراسة (نبيل، ٢٠١٠) أن تحليل وتحديد واقع الرعاية الإنسانية لدعم شبكات الأمن الاجتماعي، وتشخيص واقع نوعية الحياة مع محاولة إيجاد العلاقة بين بناء القدرات والمهارات الإنسانية لفقراء الريف وتحسين نوعية الحياة ، تحديد قدرة الرعاية الإنسانية على تحسين نوعية الحياة ، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بدعم شبكات الأمان الاجتماعي للفقراء لتحسين نوعية حياتهم والارتقاء بخدمات الرعاية الإنسانية المقدمة لهم، وضرورة الإلمام بكافة أشكال الرعاية الصحية، مع توسيع مظلة التأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي والرعاية الاقتصادية لتشمل جميع الفئات.

وهذا ما أكدته دراسة (عبد الفتاح، ٢٠١٥) التي هدفت الدراسة إلى تحديد واقع العدالة الاجتماعية في المجتمع، وتحديد واقع التخطيط لتحسين نوعية الحياة ، التعرف على أساليب

تحقيق العدالة الاجتماعية لتحسين نوعية الحياة ، قياس نوعية الحياة من خلال الأبعاد الذاتية والموضوعية لتحسين نوعية الحياة ، تحديد أكثر متغيرات العدالة الاجتماعية تدعيماً لتحسين نوعية الحياة ، وأكدت الدراسة على ضرورة وضع خدمات جديدة لإشباع الاحتياجات المختلفة مع ضرورة توفير الرعاية الصحية الشاملة لتحسين نوعية الحياة.

ب- الدراسات المرتبطة بمنظمات المجتمع المدني عامة وجمعيات سيدات الأعمال خاصة في إطار تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

أشارت العديد من الدراسات إلى دور منظمات المجتمع المدني عامة وجمعيات سيدات الأعمال خاصة في إطار تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة حيث استهدفت دراسة (السيسي، ٢٠٠٢) التعرف على التأثير الإيجابي لتحسين نوعية الحياة في خفض مستوى الضغوط الحياتية لدى المسنين، وتوصلت النتائج إلى أن تحسين نوعية الحياة لها تأثير إيجابي في خفض الضغوط الحياتية وتشجع على مواجهتها.

بينما هدفت دراسة (القحيف، ٢٠٠٤) إلى التعرف على دور المنظمات غير الحكومية في تنمية المشروعات وطبقت الدراسة على المشروعات الصغيرة، والمنظمات غير الحكومية الدولية والعربية والوطنية العاملة في مجال التنمية المجتمعية، حيث تعتبر المنظمات غير الحكومية هي إحدى منظمات المجتمع المدني، وتتكون المنظمات غير الحكومية من منظمات تطوعية، تتناول القضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية وحقوق الإنسان والمصالح العامة وتتسم بالعمل الإنساني والتعاوني أو المشاركة والشراكة المتبادلة بين المنظمات الوطنية والإقليمية والدولية والعالمية.

وأظهرت دراسة (سالم، ٢٠٠٤) وجود علاقة سالبة دالة بين تحسين نوعية الحياة للمرض وبين العزلة الاجتماعية، فالتحسين نوعية الحياة بصورها المختلفة تدعم التقبل واندماج الفرد في الحياة الاجتماعية والاعتراف بقيمته، وأشارت الدراسة إلى أن على الدولة أن تساند المرضى الفقراء الذين يقعون خارج مظلة التأمين.

كما هدفت دراسة (محمد، ٢٠٠٤) إلى التعرف على إسهامات المنظمات الدولية غير الحكومية في تمكين المنظمات المحلية مرتكزاً على مفهوم أساسي هو مفهوم التمكين وطبقت الدراسة على هيئة كير الدولية فرع أسوان. أوضحت الدراسة أن منظمات تمويل وتدريب وتمكين منظمات تنمية المجتمع المحلي تتعدد على مختلف المستويات المحلية والدولية، كما تسهم المنظمات الدولية غير الحكومية بدور متميز في هذا المجال.

وهدفت دراسة (غالي، ٢٠٠٦) إلى التعرف على المشكلات التي تواجه فقراء والتعرف على استراتيجيات التمكين فقراء من التغلب على الفقر وتحديد علاقة منظمات الفقراء في القضاء على الفقر الريفي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي من خلال تجميع البيانات والمعلومات المرتبطة بالدراسة، وناقشت الدراسة تجربة بنوك الفقراء ومدى إمكانية تطبيقها في مصر، وتوصلت الدراسة إلى أن منظمات الفقراء تساهم في تخفيف حدة الفقر الريفي مثل بنوك الفقر.

وقد بينت دراسة (فريد، ٢٠٠٦) أن تحسين نوعية الحياة تعتبر مصدر من مصادر الدعم الاجتماعي الفعال الذي يؤثر في إدراك الفرد لضغوط الحياة المختلفة وأساليب مواجهتها والتعامل معها، وكلما كان لدى الفرد تحسين نوعية الحياة كبيرة من الأسر والأصدقاء والأشخاص المقربين كلما قل تعرضه لضغوط الحياة وتعامل معها بشكل أفضل.

وتوصلت دراسة (عبد اللطيف، ٢٠٠٧) إلى مجموعة من المتطلبات لتحقيق تحسين نوعية الحياة للمرأة العاملة مثل اكتساب المعارف والمهارات الخاصة بتكوين علاقات اجتماعية سليمة والتخفيف من أعباء العمل والضغوط الأسرية، ووضعت الدراسة تصوراً مقترحاً من منظور طريقة تنظيم المجتمع على المستويين التخطيطي– والتنفيذي باستخدام استراتيجية التدعيم للتخفيف من حدة الضغوط الحياتية.

كما هدفت دراسة (الزقوزي، ٢٠٠٨) إلى التعرف على أنماط معيشة الأسر الفقيرة ومحاولة إشباع احتياجات الأسر الفقيرة، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، وقد استمدت دليل مقابلة الحالات المعمقة وتم اختيار (١٠٠) مفردة من واقع الحياة للأسر الفقيرة ومن المنظمات الأهلية وتم اختيار عينة عشوائية بالتوزيع المتساوي للطبقات واختيار (١٠٠) مفردة أخرى من قوائم حصر الأسر المحتاجة في أمانات الشئون الاجتماعية. وتوصلت الدراسة إلى وضع أساليب جديدة لقياس الفقير ورصد الأحوال المعيشية للفئات المحددة بالإفقار.

ودراسة (عبده، ٢٠٠٩) التي هدفت إلى التعرف على شكل وطبيعة الأدوار المختلفة التي تؤديها المنظمات غير الحكومية في مواجهة ظاهرة الفقر والحد من انتشاره، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، حيث استخدمت منهج المسح الاجتماعي من طريقة العينة، وتم اختيار عينة مقصودة أو عينة عمرية قوامها ٢٥ مفردة من منظمة غير حكومية، ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن التحولات التي ألمت بالمجتمع المصري وتراجع دور الحكومة

عن مساعدة الفقراء داخل المجتمع المصري من خلال إتباع أساليب جديدة للتعامل مع ظاهرة الفقر في الريف، كما اعتمدت المنظمات على التمكين والدمج لهذه الفئات، ومعرفة المشكلات المتعلقة بالتمويل لهذه المنظمات.

وأشارت دراسة (عبد الجواد، ٢٠١٥) إلى أهمية تحسين نوعية الحياة في إشباع حاجات الفرد للأمن النفسي والاجتماعي وخفض الآثار السلبية للأحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها في حياته اليومية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحديد تحسين نوعية الحياة من خلال الدعم الذي يستمدها من بيئته الاجتماعية سواء أسرته وأصدقائه وزملائه وجيرانه، ومنظمات المجتمع المدني التي ينتمي إليها سواء كانت تحسين نوعية الحياة معرفية أو انفعالية أو إجرائية.

وأكدت دراسة (يوسفي، ٢٠١٦) على ضرورة الاهتمام بالتحسين نوعية الحياة كعامل وقاية من الضغوط النفسية، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية الضغوط النفسية وتأثيراتها على الصحة النفسية والجسمية والتعرف على مفهوم العوامل الواقية وأهم تصنيفاتها للضغوط النفسية وأيضاً معرفة دور تحسين نوعية الحياة باعتبارها عاملاً واقياً.

وقد أثبتت دراسة (خرف الله، ٢٠١٥، ص٣٧٣) الأثر الإيجابي لتحسين نوعية الحياة على جودة الحياة من الناحية النفسية والجسمية بالنسبة للأفراد، حيث تلعب أدواراً ضرورية متكاملة خاصة حين يتعلق الأمر بمواجهة الضغوط أو الوقاية من آثار الأحداث الضاغطة وكيفية التعامل مع مختلف المواقف التي تعتبر مصدراً لها، فالحاجة إلى تحسين نوعية الحياة باتت أكيدة في التخفيف من آثار الضغوط النفسية والاقتصادية والاجتماعية والوجدانية بشتى أنواعها.

وأوضحت دراسة (العيسى، ٢٠١٥) دور الخدمة الاجتماعية في دعم تحسين نوعية الحياة للمرأة المعيلة داخل الأسر الفقيرة، دراسة مطبقة على المنظمات الأهلية بالرياض مبيناً دور الخدمة الاجتماعية بالمنظمات الخيرية لدعم تحسين نوعية الحياة للمرأة المعيلة موضحاً آليات التصدي للصعوبات التي تواجه برامج الخدمة الاجتماعية بالمنظمات الخيرية لدعم تحسين نوعية الحياة.

وأثبتت دراسة (مرعي، ٢٠١٧، ص٥) أن دور المنظمات غير الحكومية في تحسين جودة الحياة للأسر الفقيرة من خلال تحسين جودة الحياة من الناحية الاجتماعية والتعليمية والصحية والاقتصادية في ضوء تنمية معلومات ومعارف الأسر الفقيرة لتحسين جودة الحياة

للتوصل إلى التصور مقترح لممارسة تنظيم المجتمع كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية في تحسين جودة الحياة للأسر الفقيرة.

وهذا ما أكدت عليه دراسة (محمود، ٢٠١٨) ضرورة تفعيل آليات مجابهة الفقر في برامج منظمات المجتمع المدني والوقوف على تحديد مستوى آليات منظمات المجتمع المدني من خلال اختبار فروض الدراسة (التمكين- الاتصال- التنسيق- التعاون) كآليات وبرامج منظمات المجتمع المدني من وجهة نظر المستفيدين والمسئولين للوقوف على الأسباب والعوامل التي أدت إلى تفشي ظاهرة الفقر والتصدي له.

وباستقراء الدراسات السابقة توصلت الباحثة إلى ما يلي:

- أن للتحسين نوعية الحياة أثراً بالغاً في تخفيف الآثار السلبية لضغوط الحياة لدى الأسر الفقيرة من خلال إسهامات منظمات المجتمع المدني بصفة عامة وكفاءة جمعيات سيدات الأعمال بصفة خاصة من منظور طريقة تنظيم المجتمع، والجهود المبذولة من المنظمات غير الحكومية في الحد من الفقر.
- أوضحت بعض الدراسات كيفية معرفة المشاكل التي تواجه الأسر الفقيرة وطرق قياس الفقر، ومن هم فقراء في ضوء معرفة أنماط معيشة الأسر الفقيرة ومعرفة الخصائص العامة لتلك الأسر كدراسة شيرين بشري غالي (٢٠٠٦)، ودراسة Zhouhong, Liuc (2007)، ودراسة مفيدة خالد مصطفى (٢٠٠٨)، ودراسة Okoda, Aya (2014).
- أشارت بعض الدراسات إلى مهارات الممارسة المهنية التي يجب أن تتوافر لدى العاملين بجمعيات سيدات الأعمال بصفة خاصة وعدم وجود تدريب كافي لرفع كفاءة العاملين وزيادة أدائهم مثل دراسة نيللي مصطفى إسماعيل عبد الجواد (٢٠٠٨).
- ركزت بعض الدراسات على تحديد الآليات الاجتماعية والاقتصادية للمنظمات الأهلية ومدى قدرتها على مواجهة والتصدي للتقليل من حدة الفقر وتمكين الأسر الفقيرة من خلال الوقوف على أهم المعوقات التي تعوق الأسر الفقيرة كدراسة Zihindual, N. (2002)، ودراسة أمير محمود موسى (٢٠٠٩)، محمود محمد أحمد (٢٠١٠).
- أكدت الكثير من الدراسات والبحوث على أهمية تحسين نوعية الحياة في مواجهة الضغوط النفسية للأفراد والضغوط الحياتية لحياته بصفة عامة، حيث أكدت دراسة كل من روس وكوهين Ross & Cohen (1987) على أهمية الدور البارز الذي تقوم به تحسين نوعية الحياة من الأسر الفقيرة في تخفيف الآثار السلبية لمواجهة أحداث الحياة

الضاغطة.

- اهتمت بعض الدراسات بتحديد الصعوبات التي تواجه العاملين عن اكتساب المهارات المهنية بمنظمات المجتمع المدني لتحقيق تحسين نوعية الحياة بالمجتمع من خلال معرفة طبيعة الأدوار التي تقدمها المنظمات غير الحكومية في مواجهة ظاهرة الفقر كدراسة هدى محمد توفيق (٢٠٠٠)، ودراسة مرقص عبد المسيح عبده (٢٠٠٩)، ودراسة Defenderfer Ell (2015).
- ندرة البحوث التي تناولت كفاءة جمعيات سيدات الأعمال كأحد منظمات المجتمع المدني لتطوير وتمكين تلك المنظمات غير الحكومية وتحديد المعوقات والصعوبات التي تحول دون تفعيل هذه المنظمات، كذلك أفادت في تحديد بعض مفاهيم الدراسة الراهنة والإطار النظري للدراسة كدراسة هدى توفيق محمد (٢٠٠٠).
- بينما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات الأخرى في سعيها لتفعيل كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية.
- **جوانب الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:**

١- اهتمام الدولة بآليات منظمات المجتمع المدني في تحسين نوعية حياة الأسر الفقيرة وإشباع احتياجاتهم.

٢- دور منظمات المجتمع المدني في تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية.

٣- أهمية إجراء البحوث والدراسات المتعلقة بتحسين نوعية الحياة.

- **جوانب الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:**

١- تركز الدراسة الحالية على كفاءة جمعيات سيدات الأعمال كأحد منظمات المجتمع المدني لتحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.

٢- التحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية وتحقيق التنمية الإنسانية وتحسين الأوضاع المعيشية للفقراء ومعالجتها والتصدي لقضية الأسر الفقيرة.

٣- رفع كفاءة جمعيات سيدات الأعمال من خلال تحسين كفاءة الأداء المهني والممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع لتلك المنظمات في ضوء الاستراتيجيات

والتكنيكات والأدوار المهنية للمنظم الاجتماعي لتفعيل كفاءة وفاعلية تلك المنظمات.

سادساً: الإطار النظري للدراسة ومفاهيم الدراسة:

أ- مفاهيم الدراسة:

[١] مفهوم الكفاءة:

الكفاءة لغوياً: تعني القدرة على العمل وحسن تصريفه (مدكور، ٢٠٠٠، ص٥٣٦).

لذلك يعرف معجم المصطلحات الاقتصادية "الكفاءة" بأنها "تدل على المهارة التي يمكن بها المنتج من إنتاج عدد لا متناهٍ من السلع فيما يدل الأداء على مدى كفاءة المنتج في تجويد إنتاجه وتطوير عمله" (خليل، ١٩٩٧، ص١٦٩).

كما يعرفها معجم العلوم الاجتماعية بأنها: "القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقاً لمعايير محددة مسبقاً وتزداد الكفاءة كلما أمكن تحقيق النتيجة كاملاً" (غيث، ١٩٧٩، ص٥٤).

كما تعني "تحقيق النتائج بأقل جهد ووقت وتكلفة والوصول إلى أعلى حد ممكن" (بدوي، ١٩٧٩، ص٣٨).

كما تعني "مدى نجاح المنظمة في استثمار الموارد والإمكانيات المتاحة في تحقيق الأهداف المخططة، أي حسن الاستفادة من الموارد أو حسن استخدام العناصر التي تقرر استخدامها" (أبو النصر، ٢٠٠٤، ص٢٠٩).

كما تعرف بأنها "الدرجة التي بمقتضاها ينتج المشروع في علاقته بموارده" (عبد الوهاب، ٢٠٠٨، ص١٣).

كما أنها "معدل المدخلات بالنسبة للمخرجات، ويركز معيار الكفاءة على أنها اتجاه دائري صحيح يبدأ من المدخلات يمر بالعملية التحويلية ثم المخرجات، ويرجع مقياس الكفاءة إلى معدل التكلفة، ويقاس هذا المعدل بالنسبة للمستفيدون (متلقي الخدمة)" (John, 2002, P.30).

أنها "عبارة عن تحليل العلاقة بين النتائج والأهداف التي يمكن تحقيقها وبين الجهود المبذولة من أجل تحقيق ذلك" (Joem, 2004, P.433).

الكفاءة هي مدى نجاح الإدارة في استثمار الموارد والإمكانيات المتاحة في تحقيق الأهداف المخططة وبالتالي فإنها تركز على تكلفة الموارد والإمكانيات المستخدمة في تحقيق وإنجاز الأهداف وهي الأنساق التي تمثل العلاقة بين المدخلات والمخرجات (عبد

الوهاب، ١٩٩٤، ص٢١٠).

كما تقاس الكفاءة بنسبة الموارد المستخدمة التي شاركت في الإنتاجية خلال العملية التحولية، فكلما زادت هذه النسبة دل ذلك على زيادة كفاءة المنظمة (حنفي، ٢٠١٦، ص٢٦).

تعتبر الكفاءة عنصر أساسي من عناصر النمو والتقدم للأفراد أو المنظمات يقتضي توافر رغبة الفرد في عمله وقدرته عليه حتى يمكن إتقان عمله، والمعروف أن عنصري الرغبة والقدرة هما المحددات للكفاءة لأن القدرة تستلزم المهارة والمعرفة، فلم تعد النواحي المادية هي المحدد الوحيد للكفاءة، بل تلعب الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد دوراً هاماً فيها (محمد، ١٩٩٩).

كما تعني تحقيق النتائج بأقل جهد ووقت وتكلفة والوصول إلى أعلى حد ممكن (بدوي، ١٩٧٩، ص٣٨).

فالكفاءة ترتبط بتكلفة الإنجاز ومقارنة التكلفة بالفائدة التي تحققت من خلال تنفيذ البرنامج، وأيضاً التأكيد على استخدام الموارد والإمكانيات المتاحة الاستخدام الأمثل (خاطر، ٢٠١٥، ص١٧٨).

هذا وتعرف الكفاءة بأنها الإنجاز النهائي مع أقل كمية من الموارد وإنجاز الأغراض بأقل تكلفة وإنجاز النتائج الأخرى غير المحتاجة للجهد، ويتضح من هذا التعريف أن الكفاءة تركز على استخدام موارد المنظمة بأفضل صورة في إنجاز أهدافها، كما تشير الكفاءة إلى افتقار المنظمة في تحويل مدخلاتها إلى مخرجات مرغوبة (عبد القادر، ١٩٩٨، ص١١٨).

مما سبق يمكن تحديد مفهوم الكفاءة إجرائياً في هذه الدراسة على النحو التالي:

- مدى قدرة جمعيات سيدات الأعمال على الحكم الداخلي لتنمية الموارد البشرية.
- مدى قدرة جمعيات سيدات الأعمال في مجال المشروعات الصغيرة على إدارة البرامج التنموية للتحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.
- مدى قدرة جمعيات سيدات الأعمال في مجال المشروعات المنتجة لتنمية الموارد البشرية.

[٢] مفهوم تحسين نوعية الحياة:

إن مفهوم نوعية الحياة التي أثارت جدلاً واسعاً بين الباحثين في مختلف العلوم، وتعود بدايات المعرفة العلمية بالمفهومين إلى علم الاقتصاد وعلم الاجتماع حيث بدأت في الظهور لتعبر عن مطلب مرتبط بمرحلة جديدة في التنمية ترتبط بمفهوم نوعية الحياة بصورة مباشرة

بمفاهيم أساسية من العلم الاجتماعي مثل التنمية Development، والتقدم Progress، والتحسن Betterment، إشباع الحاجات Sat is Faction of Needs بالإضافة إلى الفقر Poverty (فرجاني، ١٩٩٢، ص١٤٢).

والواقع أن مفهوم نوعية الحياة يُعد من المفاهيم الحديثة نسبياً والتي تستهدف تمكين الإنسان والارتقاء به واكتشاف وتنمية قدراته، فهو كيف يضاف إلى كم وليس بديلاً عنه، ويعبر مفهوم نوعية الحياة عن مدى الإشباعات التي تحققت، وهو تعبير ذاتي لدى الفرد، وكذلك قدرات الفرد في الاستفادة من الخدمات والأنشطة المتاحة لمرات عديدة وبكفاءة عالية يمكن من خلالها تحقيق الأهداف المرجوة (Thompson, 2007, P.87). وعلى هذا احتلت المؤشرات الذاتية مثل الرضاء عن الحياة والسعادة وغيرها من المحددات الذاتية أهمية خاصة في تحديد نوعية حياة الأفراد (إبراهيم، ٢٠٠٦، ص٣١٩).

وتُعرف نوعية الحياة بأنها إدراك الأفراد لمركزهم في الحياة في سياق الثقافة ونسق القيم الذين يعيشون فيه وعلاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم ومستوياتهم واهتماماتهم أنه مفهوم واسع ويتأثر بطريقة معقدة بصحة الفرد الجسمية وحالته النفسية ومستوى استقلاله وعلاقته بالجوانب المهمة في البيئة التي يعيش فيها(Who Group, 1998, P.551).

كما تُعرف بأنها: "تشمل الأغراض والفروق والأوضاع الكيفية لمستوى الأفراد والمجتمع اجتماعياً وصحياً واقتصادياً وموقف الأفراد وتقبلهم للبيئة الخارجية بمتغيراتها المختلفة، ويرتبط مفهوم نوعية الحياة بالعديد من المفاهيم الأخرى مثل الرعاية الاجتماعية، الرفاه، ظروف المعيشة، نمط الحياة ، وسائل الراحة، التعليم، ظروف العمل، مستوى المعيشة كمرادف لنوعية الحياة " (السروجي، ٢٠٠٨، ص١٤).

فتحسين نوعية الحياة يتضمن ما يتحقق للفرد من إشباع لاحتياجاته المتنوعة في ضوء العلاقة التفاعلية بين الإنسان والبيئة المحيطة به وبما يحقق له سعادة ورضا عن حياته (العمري، ٢٠٠٧، ص١٢٤٣).

ويمكن تحديد مؤشرات قياس تحسين نوعية الحياة في هذه الدراسة الحالية في: (اقتصادية- صحية- اجتماعية- نفسية- ترويحية- ثقافية).

وتعرف نوعية الحياة بأنها المؤشرات الكيفية والكمية بمدلولاتها للأوضاع والظروف الاجتماعية والصحية والاقتصادية والتفاعل بين هذه الظروف وانعكاساتها على درجة تقبل ورضا الأفراد والمجتمعات لهذه الظروف ودرجة إشباعها وأهدافهم في الحياة (السروجي،

٢٠٠٨، ص٣٧).

وهناك من يصنف نوعية الحياة بأنها الرفاهية المادية والاجتماعية والعاطفية للأفراد وقدرتهم على التأمل والتفاعل مع مسئوليات الحياة الطبيعية والمعتادة (الشلهوب، ٢٠٠٩، ص٥٢٥٣) ، فيشمل الجوانب المادية والذاتية معاً كمرادف للرفاهية الكلية التي يمكن أن يعيشها الفرد، وهناك من يصف نوعية الحياة بأنها الرفاهية المادية والاجتماعية والعاطفية للأفراد وقدرتهم على التأمل والتفاعل مع مسئوليات الحياة الطبيعية والمعتادة (Cormelissen Scarlett, 2003).

وتُعرف نوعية الحياة بأنها "ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية الأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة ، بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية تقيس القيم المتدفقة، وبمؤشرات ذاتية تقيس قدر الإشباع الذي تحقق (الجوهري، ١٩٩٤، ص٤٦).

حيث تعرف نوعية الحياة بأنها "إحساس الفرد بجودة المعيشة ويترتب على إحساسه بالرضا أو عدم الرضا عن الحياة وإحساسه بالسعادة والشقاء" (Naomi Balin, 2009).

كما يوجد ثمة تعريفات لتحسين جودة الحياة منها ما ركز على الجوانب النفسية ودورها في تحسين جودة الحياة ومنها ما ركز على النواحي الاجتماعية، ومنا ما ركز على الجوانب الترويحية، ومنها ما ركز على الجوانب الصحية، ومنها ما ركز على جودة الحياة في العمل (الزواوي، ٢٠٠٩، ص١٢١١). ويعرف أيضاً بأنه شعور بالرضا عن الحياة عامة وتحدد من قبل الفرد الذي يمكنه تقييم حياته(Richard A., 2000, P.22) .

ولذا ينظر إلى نوعية الحياة بأنها "حالة الرضا والسعادة التي تنتج عن تحقيق متطلبات معيشية أساسية منها الفسيولوجي والاجتماعي والاقتصادي والنفسي" (رزيق، ١٩٨٧).

فمفهوم نوعية الحياة يُعد أكثر اتساعاً وأشمل من مفهوم مستوى المعيشة ولا يقتصر على الرفاهية المادية وإنما يرتبط بالرفاهية الكلية (Richard Eekersley, 2001).

وبذلك يعد مفهوم نوعية الحياة مصطلح وصفي يشير إلى الرفاهية المادية والاجتماعية والعاطفية للناس وقدرتهم على لتأمل والتفاعل مع مهام الحياة ، ومفهوماً معيارياً، فقد يراه البعض أنه شيء جيد، وقد ينظر إليه آخرون على أنه شيء سيء، كما قد يكون في بعض الحالات أفضل منه في حالات أخرى فهو يقدم للباحثين معياراً للحكم على أنماط السلوك الإنسان (عرفان، ٢٠٠٧). ومن ثم ترتبط نوعية الحياة بالعديد من العوامل والتي تتضمن

الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والصحية والسياسية والبيئية للحياة، فضلاً عن إشباع الحاجات الإنسانية وتحسين مجالات الحياة المختلفة، ويهدف المفهوم كذلك إلى أن يكون الشخص راضي عن الحياة (Anna Coote, 2009, P.97).

ويمكن للباحثة وضع تعريفاً إجرائياً لتحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

١- استثمار إمكانيات وقدرات الأسر الفقيرة أثناء تطبيق برنامج التدخل المهني لتنظيم المجتمع بهدف تحسين نوعية حياتهم.

٢- الجهود والأنشطة والخدمات التي تقدم للأسر الفقيرة لتحقيق الرضا عن الحياة وبناء علاقات اجتماعية إيجابية من أجل تحسين نوعية حياتهم مما يشعرهم بالرضا والسعادة.

٣- نتيجة للتفاعل بين الظروف والأوضاع البيئية والاجتماعية والصحية والاقتصادية للأسر الفقيرة.

٤- تحسين نوعية حياة الأسر الفقيرة من خلال (تحسين الخدمات التأهيلية- تحسين العلاقات الاجتماعية- تحسين نوعية الحياة المعرفية- تحسين كفاءة الأداء المهني- تحسين الخدمات المؤسسية).

[٣] مفهوم الفقر Poverty:

المعنى اللغوي: يعرف بن منظور في كتاب لسان العرب "الفقر" بأنه "الحاجة وفعله هو الافتقار" والفقير هو "الذي نزعت فقراته من ظهره فانقطع صلبه من شدة فقره" أو الفقر "مكسور الفقرات يضرب مثلاً لكل ضعيف".

التعريف الاصطلاحي: الفقر هو الحد الأدنى من الدخل اللازم لتلبية النفقات الضرورية للغذاء، بحيث يعتبر هذا المستوى من الدخل أو الإنفاق هو الحد الفاصل بين الفقراء وغير الفقراء يقعون عند الحد الفاصل أو أدنى منه يوصفون بأنهم فقراء (التابعي وعوض، ٢٠٠٩، ص٢٢٠).

وهناك أسلوبان لتعريف الفقر هما:

أولاً: المدخل المطلق: يتضمن المقدار الحقيقي من السلع والخدمات التي تعتبر ضرورية لرعاية الأفراد والأسر وهؤلاء الذين لا يملكون هذا الحد الأدنى ننظر إليهم كفقراء.

ثانياً: المدخل النسبي: يشير إلى أن الشخص يكون فقير عندما يكون دخله الحقيقي أقل من متوسط سكان المجتمع والمؤشر النسبي يشير إلى عدم عدالة توزيع الدخل القومي(Charles Zastrow, 2008, P.313).

كما يمكن تعريف الفقر وفقاً لما يلي:

- **الفقر المطلق:** ذلك الحد أو المستوى الذي يبين الخط الفاصل بين أدنى مستوى للمعيشة ملائم في المجتمع وبين ما يقع دونه.
- **الفقر المدقع:** أن يكون أعلى حالة من تلك التي يقل فيها مستوى الشخص عن المستوى العام للمعيشة في بلده أو عن موطنه.
- **الفقر المتناهي:** يكون حينما لا تتمكن أي أسر معيشية من تلبية ٨٠% من الاحتياجات الدنيا للسعرات الحرارية حتى وإن استخدمت ٨٠% من دخلها لشراء الغذاء (سعد، ٢٠١٣، ص١٢١).
- **الفقر النسبي:** إذا كان ينتمي إلى واحدة من أدنى فئات الدخل (مثل فقر نسبة ١٠%). يعتبر البنك الدولي أن الفقراء نسبياً هم كل الفقراء الذين يقل دخلهم السنوي عن ثلث المتوسط القومي لدخل الفرد في ذلك البلد.

ويختلف الفقر النسبي من دولة لأخرى تبعاً للتغيرات في الدخل القومي للبلد، بل أنه يختلف في البلد الواحد من سنة لأخرى وفقاً لتغير الدخل القومي (السروجي، ٢٠١١، ص١٥٢).

ويمكن تعريف الفقر من خلال الدراسة الحالية على أنه:

١- "الفقر هو عدم القدرة على وجود الحد الأدنى من الاحتياجات الأساسية.

٢- عدم القدرة على الوصول إلى مستوى معيشي مناسب داخل المجتمع، وتتمثل الاحتياجات الأساسية في: حاجات مادية وحاجات غير مادية.

أ- الحاجات المادية (المأكل والمشرب، الملبس، المسكن، التعليم الجيد، الصحة الجيدة).

ب- حاجات غير مادية (العدالة الاجتماعية، الانتماء، الديمقراطية، المساواة...)".

[٤] مفهوم الأسر الفقرة Family Paragraph:

هي الأسر التي تعاني من القصور في إشباع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية ولا تستطيع تحقيق المستوى المعيشي المعقول، وتفتقر إلى وجود مورد ثابت يساعد في إشباع احتياجات أفرادها الرئيسية، ومن ثم تصبح تلك الأسر بحاجة إلى توفير نسق متكامل من الخدمات التي تقدمها منظمات المجتمع يتضمن مساعدات مادية وعينية وتساعد في مواجهة متطلبات الحياة اليومية وإشباع احتياجاتها في مواجهة مشكلة الفقر (الساعاتي، ٢٠٠٦، ص٢٨٧).

فالفقر هو نتاج لبيئة اجتماعية اقتصادية مشوهة وهو إشارة ومظهر من مظاهر التفاوت الاجتماعي واللامساواة الاجتماعية والذي يعد الفقراء أبرز إفرازاتها (صيام، ٢٠٠٢، ص٢٢٠).

والفقر هو عدم وجود ما يكفي من الموارد لدى الناس لتوفير احتياجاتهم الأساسية من الغذاء والمأوى (Pete Allock, 1997).

كما عرف معجم العلوم الاجتماعية مصطلح الفقر/ المعدم يطلق على الأفراد والأسر المحرومين من المنافع والمكاسب الاجتماعية والثقافية والاقتصادية المتاحة لمعظم الأفراد الآخرين في المجتمع (بدوي، ١٩٩٣، ص٥٤٤).

ويرى كل من محمد الجوهري وسعاد عثمان أن الفقر هو ذلك الدخل الذي تحصل عليه الأسر الفقيرة والذي يقل عما تحصل عليه الأسر في المتوسط في مجتمع معين أو زمن معين ويتصف هذا الدخل بأنه لا يغني بالحاجات الأساسية المتاحة من أجل الحياة كالغذاء والملبس والمسكن والوقود والدواء والعلاج، ومن المفترض أن يعجز هذا الدخل عن الوفاء بهذه الضروريات ومع استخدام الأسر أسلوباً رشيداً في الإنفاق، ولهذا يفترض في مثل هذه الأسر الفقيرة التمسك بالسلوك الاقتصادي الرشيد بعد الإنفاق على بنود قد تحد من مستوى معيشتهم عن الحد التي تسمح به دخولهم (الجوهري وعثمان، ١٩٩١، ص١٢٨).

يرى البعض أن الأسر الفقيرة هي الأسر غير القادرة على زيادة دخلها لأنها تفتقر إلى المهارات المهنية الخاصة وأنهم لكي يصبحوا قادرين على الكسب عليهم أن يكتسبوا مهارات مهنية جديدة (سعيد، ٢٠٠٦، ص٣٧).

كما يُعرف الفقر بأنه "يمثل حالة عجز لدى الفرد أو الأسر تؤدي إلى الحرمان من الكثير من الأشياء والضروريات الحياتية، وهذا العجز المؤدي إلى الحرمان يرجع إلى عدم كفاية الدخل أو إلى انعدامه أصلاً" (بالخير، ٢٠١٥، ص٣٩).

وتعرف الأسر الفقيرة إجرائياً بأنها:

١. الأسر التي لا تكفيها دخلها لتلبية كل احتياجاتها الأساسية للوصول لمستوى معيشي لائق.
٢. الحاجات الأساسية المادية مثل (المأكل- الملبس- المياه النقية- التعليم- الصحة)، الحاجات الأساسية غير المادية مثل (حق المشاركة- العدالة الاجتماعية).
٣. الافتقار إلى وجود مورد ثابت يساعد في إشباع الاحتياجات الأساسية، كما أنهم لا

يصلوا إلى الحد الأدنى من الأجور.

٤. الأسر الفقيرة الذين يفتقرون إلى المستوى المعيشي هم من يعانوا من قصور في إشباع الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وهم من يفتقروا إلى أبسط الخدمات الإنسانية الضرورية للحفاظ على الحياة.

٥. الأسر الفقيرة هم من يحتاجون إلى مساعدات مادية وعينية تساعدها في مواجهة احتياجاتها ومتطلباتها.

٦. عدم وجود عدالة في توزيع الدخل على الأسر الفقيرة، حيث أن الدخل لا يكفي لإشباع الاحتياجات الأساسية وتدني مستوى المعيشة للأسر.

٧. القصور في الحصول على الفرص الاجتماعية والاقتصادية وعدم المساواة يؤدي إلى عدم القدرة على الاختيار مما يحد من حرية الفرد ومن طاقته.

[٥] الضغوط الحياتية Life Pressures:

وتُعرف الضغوط الحياتية بأنها "مجموعة من التراكمات النفسية والبيئية والوراثية والمواقف الشخصية نتيجة للأزمات والتوترات والظروف الصعبة أو القاسية التي يتعرض لها الفرد، وتختلف من حيث شدتها، كما تتغير عبر الزمن، تبعاً لتكرار المواقف الصعبة التي يصادفها الفرد، بل أنها قد تبقى وقتاً طويلاً إذا ما استمرت الظروف المثيرة له، وتترك آثاراً نفسية على الفرد (أبو غالي، ٢٠١٢، ص٦٢٤). تعرف الضغوط بأنها "الاستجابات النفسية والانفعالية والفسيولوجية للجسم تجاه أي مطلب يتم إدراكه على أنه تهديد لرفاهية وسعادة الفرد، وهذه التغيرات تقوم بإعداد وتأهيل الفرد للتوافق مع الضغوط والتي هي فروق بيئية سواء حاول الفرد مواجهتها أو تجنبها (لوكر وجريجبسون، ٢٠١٤، ص٣٦).

والضغوط حالة نمر بها، حينما لا يكون هناك انسجام بين المهام المدركة والقدرة المدركة على التوافق وهو الميزان بين كيف نرى المهام وكيف نعتقد أن باستطاعتنا التوافق مع تلك المهام (علي، ١٩٩٩، ص٧٥).

والضغوط الحياتية نتجت من أن الحياة العصرية بكل ما فيها من مصاعب وأزمات ناتجة من المشكلات اليومية تؤدي إلى تراكم المواقف الضاغطة فتصبح استجابة الإنسان حادة إزاء المواقف فيختل توافقه النفسي والذاتي ويبدو الإجهاد واضحاً في علاقاته الاجتماعية (النوايسة، ٢٠١٣، ص٢٨).

وترى الباحثة أن التعرف الإجرائي للضغوط الحياتية يتمثل في الدراسة الحالية فيما يلي:

١. درجة استجابة الأسر الفقيرة للأحداث أو التغيرات البيئية في حياتهم اليومية، والتي تكون مؤلمة وتحدث آثار فسيولوجية ونفسية ومعرفية وسلوكية واجتماعية.
٢. أي خلل تدركه الأسر الفقيرة بين مطالب الواقع وإمكانياتهم الشخصية والاجتماعية والاقتصادية.
٣. تغيير داخلي أو خارجي في محيط الأسر الفقيرة يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة.
٤. تتنوع أنماط هذه الضغوط (اجتماعية- اقتصادية- تعليمية- أسرية- ثقافية).
٥. ويمكن أن يؤدي غياب أو انخفاض مستوى تحسين نوعية الحياة خاصة من الأسر وجماعة الرفاق إلى الكثير من المشكلات التي منها ظهور الاستجابات.

ب- الإطار النظري:

- **فلسفة تنظيم المجتمع في تحسين نوعية حياة الأسر الفقيرة:** الفلسفة عبارة عن علم يعبر عن مجموعة من الحقائق الواقعية، فهي أساس العلم، حيث توضح الهدف والحكمة من وراء المفهوم، فنوعية الحياة تقوم على حقيقة أساسية، وهي ضمان مستوى معيشي لائق بالإنسان، كما تظهر الفلسفة الكامنة لنوعية الحياة, (Soren et al., 2003, PP.1161-1162).

ونادراً ما حظي مفهوم تحسين نوعية الحياة بالاهتمام الواسع سواء على مستوى الاستخدام العلمي أو الاستخدام العملي العام في حياتنا اليومية، وبهذه السرعة مثلما حدث لمفهوم نوعية الحياة، وعلى الرغم من النمو السريع في استخدام المفهوم، إلا أن التعريف بالمفهوم أو محاولة تحديده لم يلق إلا القليل من الاهتمام (الغندور، ١٩٩٩، ص١٩).

فمصطلح "نوعية الحياة" يُعد أحد اهتمامات العلوم الاجتماعية والتي يعكف فريق من العلوم الاجتماعية على بلورته كمفهوم علمي وأن يسهم البحث الاجتماعي في تحديد مضمونه (صالح، ١٩٩٩، ص ص ٥٤-٥٨). كفلسفة علمية لتحسين نوعية حياة أسر فقيرة.

- **مضمون فلسفة تنظيم المجتمع لتحسين نوعية الحياة:** الاهتمام بالجوانب الموضوعية والذاتية معاً كمرادف للرفاهية الكلية التي يمكن أن يعيشها الفرد، وهناك من يصفها بأنها الرفاهية المادية والاجتماعية والعاطفية للأفراد وقدرتهم على التأمل والتفاعل مع مسئوليات الحياة الطبيعية والمعتادة(International Labour Organization, 2003, P.165).

كما يُقصد بها: الواقع المادي والموضوعي كما ترصده المؤشرات الموضوعية، والإدراك

الذاتي لهذا الواقع، كما تعبر عن المؤشرات الذاتية (صالح، ١٩٩٩، ص٥٨)

- **عوامل تحسين نوعية حياة أسر فقيرة:** تتعدد العوامل والمتغيرات المحددة لنوعية الحياة، فمنها ما يرجع إلى الأفراد أنفسهم قدراتهم، مهاراتهم،خصائصهم الاجتماعية والثقافية، وما يرجع إلى النظام الاجتماعي السياسي الذي يحيا في ظله الأفراد، ومنها ما هو داخلي يرتبط بثقافة المجتمع وقيمه وبمجموعة السياسات الاجتماعية والاقتصادية التي يتبناها النظام ومنها ما هو خارجي يتأثر بالبيئة السياسية والاقتصادية للنظام.

وتلك العوامل هي التي يحدد كل شخص بناءً عليها ما هو الشيء الأهم بالنسبة له الذي يحقق له سعادته في الحياة التي يحياها، فالصحة هي حالة سلامة بدنية وعقلية واجتماعية وعاطفية ونفسية واقتصادية وتعليمية كاملة(Trevor, 2003, P.130).

١. **العوامل الاجتماعية الاقتصادية الثقافية لتحسين نوعية حياة أسر فقيرة:** تلعب المتغيرات الاجتماعية الثقافية دوراً وسيطاً في تشكيل نوعية الحياة، وهي متغيرات وسيطة لأنها تتحدد بواسطة مجموعة من المتغيرات المستقلة. ويعتبر التعليم من أهم المتغيرات الاجتماعية المؤثرة في تشكيل نوعية الحياة لأن التعليم يعتبر مدخلاً هاماً يؤثر على المخرج الناتج وتشكيله(الجوهري، ١٩٩٤، ص٤٣٧)، فهو يساهم في زيادة فرص العمل المتاحة للالتحاق بوظائف متميزة مباشرة على مستواه الاقتصادي، وينعكس بصورة غير مباشرة على علاقاته الاجتماعية(Catherine Ross, 1997, P.275).

٢. **العوامل السياسية لتحسين نوعية حياة أسر فقيرة:** يتأثر الأفراد بكثير من المتغيرات السياسية والاقتصادية التي تلعب دوراً كبيراً في تشكيل نوعية حياتهم بشكل غير مباشر من هذه المتغيرات رشادة السياسات الاقتصادية والاجتماعية وقدرة الحكومة على تنفيذ سياساتها بفاعلية بالإضافة إلى دمج الإنفاق المخصص لكل منها(Toriman; Minns, 2001, P.1).

لذلك قد يرجع عدم شعوره بجودة الحياة لعدم شعوره بجودة مجموعة العوامل المتضافرة: جودة الدخل- جودة البيئة- جودة العيش- جودة التعليم- جودة المشاركة السياسية- جودة الثقافة- جودة الصحة، بالإضافة إلى مجموعة من العوامل التي يتعرض الفرد سواء إن كانت أسرية أو مجتمعية (سعد، ٢٠٠٥، ص١٥٠).

- **أهداف تحسين نوعية حياة أسر فقيرة ومقوماتها من منظور تنظيم المجتمع:** ترتكز عملية تحسين نوعية الحياة على مجموعة من الأهداف تتمثل في: تحقيق الرفاهية المادية

والاجتماعية والاقتصادية، أن يكون الشخص راضي عن الحياة، تنمية مفاهيم ذاتية إيجابية، تحسين معاني الشخصية الإنسانية، تحسين مجالات الحياة المختلفة، التمتع بالحياة، تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية للحياة، مقابلة الحاجات الإنسانية لأفراد المجتمع(Ivan Brown, 2003, P.103).

وتهدف برامج تأهيل الأسر الفقيرة لتحسين نوعية الحياة إلى تحقيق عدة أهداف منها: التأهيل المعرفي، التأهيل الحسي، التأهيل الحركي، التأهيل الاجتماعي، التأهيل النفسي، التأهيل اللغوي (شقير، ٢٠٠٢، ص ص١٨٥-١٨٨).

وتختلف نوعية الحياة من شخص لآخر سواء كانت على المستوى النفسي أو العقلي أو الجسمي، ومن مختلف النواحي سواء كانت صحية أو اقتصادية أو اجتماعية، ومن ثم نستطيع القول بأنه تعريف نسبي يختلف من شخص لآخر، حسب ما يراه من معايير حياتية (الجوهري، ١٩٩٤، ص٤٦) ، وتوجد عوامل كثيرة تتحكم في تحديد مقومات نوعية الحياة، مثل: القدرة على التفكير واتخاذ القرارات والقدرة على التحكم- الصحة الجسمانية والعقلية- الأحوال المعيشية والعلاقات الاجتماعية- القيم الدينية والثقافية والحضارية- الأوضاع المالية (Fallow Field Lesley, 1990, P.137).

كذلك فإن مدخل تحسين نوعية الحياة يتضمن مجموعة من المؤشرات وهي تتمثل في:

١- **مؤشرات البُعد الموضوعي:** يعتمد هذا البُعد على وصف الظروف والأحوال الاجتماعية السائدة والتي يمكن تحسينها من خلال السياسات العامة أو العمل الجماعي، وتلك التي تختص بالظروف المتعلقة بنوعية الحياة على المستوى الفردي (صالح، ١٩٩٠).

٢- **مؤشرات البُعد الذاتي:** يعتمد هذا البُعد على دراسة نوعية الحياة للمؤشرات التي تعكس إدراك وتقييم الأفراد لحياتهم سواء كان ذلك التقييم للحياة ككل أو لمجالات معينة فيها، وبذلك يعتبر هذا التقييم بمثابة تقارير انعكاس مباشر لجودة الحياة أو الحالة المرضية لشخص كما تعتبر بمثابة تقارير عن مستوى السعادة أو الشقاء الذي يشعر به الفرد (فرحة، ٢٠٠٦).

- **أهمية دراسة تحسين نوعية حياة أسر فقيرة في ضوء نظريات جودة الحياة:** نتيجة لارتباط مفهوم جودة الحياة بالجوانب المختلفة لحياة أفراد المجتمع ككل فدعا ذلك عديداً من الباحثين إلى محاولة دراسة مفهوم جودة الحياة لما له من أهمية كبيرة في التعرف على

الجوانب المختلفة لحياة الإنسان، وبالتالي تحديد أهم العوامل التي تؤثر على حياة الإنسان ومدى تقدمه في مختلف مجالات الحياة، كذلك يرتبط مفهوم جودة الحياة بالتنمية البشرية والتي تشتمل على التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتي تتحقق من خلال المتطلبات الآتية (المرخي، ٢٠١٢، ص١٠٤):

١- التركيز على كل من التنمية الاجتماعية والاقتصادية لأفراد المجتمع دون الاهتمام بأحد جوانب التنمية على حساب الجانب الآخر.
٢- انتشار النمو وتحقيق النمو العادي المتكافئ.
٣- تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص.
٤- تحسين البنية التحتية والخدمات الاجتماعية.
٥- ضمان تحقيق العدالة والمساواة بين أفراد المجتمع.
٦- انتشار وتحقيق الحماية الاجتماعية للعناصر الضعيفة في المجتمع.
٧- الحفاظ على تجديد الموارد الطبيعية كأساس لضمان الحفاظ على تحقيق الأمان للأفراد في ظل المتغيرات العالمية.

أ- أهمية دراسة نوعية الحياة (Mark Replay, 2003, P.55):

- تحقيق الرفاهية الاجتماعية والاقتصادية.
- تحسين مجالات الحياة المختلفة.
- التمتع بالحياة بتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية للحياة.
- تحديد الخدمات الإنسانية.
- تحديد وضع الأشخاص داخل مجتمعاتهم وكيف يجب أن يعيشوا.
- تحديد وفهم المشكلات الاجتماعية.
- تقييم فاعلية السياسات الاجتماعية وخدمات الرعاية الاجتماعية.
- إجراء المقارنات وبناء نماذج الخدمات الإنسانية.

ب- النظريات التي تناولت تفسير جودة الحياة:

بالرغم من كون مفهوم جودة الحياة مفهوماً معقداً، ويتصف بالعمومية، فإن مجموعة من الباحثين استطاعوا أن يتواصلوا إلى تصورات نظرية لتفسير جودة الحياة وتحديد ماهية وأبعاد هذا المفهوم، **ومن بين تلك الرؤى ما يلي:**

- **تفسير جودة الحياة في ضوء نظرية إشباع الحاجات الإنسانية لـ "ماسلو"**: تُعد هذه

النظرية من أكثر النظريات أهمية وشيوعاً في تناول مفهوم جودة الحياة في ضوء إشباع الحاجات، حيث يرى ماسلو أن الحاجات الحيوية تُعد الأساس في دراسة جودة الحياة (فرجاني، ١٩٩٢، ص١١).

– **تفسير جودة الحياة في ضوء اتجاه "ساميول":** يرى هذا الاتجاه أنه يمكن فهم جودة الحياة من خلال النظر إلى كلمة حياة باعتبارها نظاماً System، وبذلك تتحقق جودة الحياة من خلال تكامل أبعاد وعناصر ومكونات هذا النظام، كل هذه النظريات هي أوجه الحياة والتي من الممكن أن توضع على خط أفقي تتحرك من الذاتي إلى الموضوعي لتحسين نوعية حياة الأسر الفقيرة (Soren Verte et al, 2003).

فالإنسان جزء من مجتمع وجزء من حياة متكاملة، ولذلك لن يدرك جودة الحياة إلا بتفاعله الإيجابي مع المجتمع والحياة بكل أبعادها ومكوناتها (بكر، بدون سنة، ص٥٥).

– **كيفية قياس تحسين نوعية حياة أسر فقيرة من منظور طريقة تنظيم المجتمع:** يمكن قياس نوعية الحياة من خلال مؤشرات موضوعية وذاتية، ففي مرحلة النمو المبكر لقياس نوعية الحياة، استندت معظم المؤشرات الاجتماعية على الإحصاءات الحكومية تليها ظروف المعيشة والظروف البيئية. لذلك يتضح أن نوعية الحياة متعدد الأبعاد يتضمن تصورات الفرد تجاه جوانب الحياة من خلال ستة مجالات رئيسية هي: المجال البدني، المجال النفسي، ومستوى الاستقلال، والعلاقات الاجتماعية، والبيئية، والمجال الروحي (Jaan Lee Yung, 2005). وأن تركيب وقياس دليل لنوعية الحياة يعتمد على كثير من المؤشرات التقليدية مثل مستوى الدخل والإنفاقات على التعليم وعلى الصحة، هي السمة المميزة لمدخل نوعية الحياة واعتماده على المؤشرات الذاتية إلى جانب المؤشرات الموضوعية عن الجوانب المختلفة لمستوى المعيشة(Colvert Henderson, 2005).

وهناك مؤشرات لقياس نوعية الحياة، وتمثل هذه المؤشرات مواجهات لقياس نوعية الحياة، ولكن ذلك بالغ الصعوبة سواء على مستوى الفرد أو المجتمع لأسباب عدة منها تباين المفهوم ودرجته من ثقافة لأخرى، ومن وقت زمني لآخر وارتباط المفهوم بالحاجات الإنسانية، وهي بطبيعتها متغيرة ومتجددة وارتقائية من فرد لآخر ومن مجتمع لآخر، وهناك آراء مختلفة بالنسبة لهذه المؤشرات حيث يرى البعض أن مؤشرات نوعية الحياة هي المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية والسلوكية بالإضافة إلى الخصائص الشخصية والديموجرافية مثل الطبقة الاجتماعية والحب والعمر والثقافة وجميعها يمكن أن تؤثر في نوعية الحياة (الجرواني،

٢٠٠٧، ص١٥٨).

وعلى الرغم من وجود اتفاق بشأن المؤشرات المستخدمة لقياس نوعية الحياة، يوجد اختلاف بين الأدبيات بشأن تصنيف تلك المؤشرات بين ذاتية وموضوعية، مادية وغير مادية، اقتصادية وسياسية واجتماعية وبيئية(http://en.wikipedia.org/wiki/ qualityoflife)، فعند قياس نوعية الحياة يجب التركيز على الجوانب منها: الرفاهية- القدرات المادية والبشرية للقيام بالوظائف اليومية- القدرة والاختيار أن يكون أسلوب حياة معينة وأداء الأنشطة- التكاليف الاقتصادية والاجتماعية- مستويات المعيشة والدخل- الفقر وعدم المساواة- المواطنة والاستبعاد الاجتماعي- الرعاية الاجتماعية- الرضا عن مستويات المعيشة- جودة البيئة- تحليل البيئة الاجتماعية (Jones Adrian, 2002, P.7).

وتمثل المؤشرات موجهات لقياس نوعية الحياة، ولكن ذلك بالغ الصعوبة سواء على مستوى الفرد أو المجتمع لأسباب عدة منها تباين المفهوم ودرجته من ثقافة إلى أخرى ومن وقت لآخر وتباين درجة الرضا في المجتمع الواحد من فرد لآخر وارتباط المفهوم بالحاجات الإنسانية، وهي بطبيعتها متغيرة ومتجددة وارتقائية من فرد لآخر ومن مجتمع لآخر (الجرواني: ٢٠٠٧، ص١٥٨).

إن تقدير أو قياس نوعية الحياة لابد وأن يأخذ في الاعتبار البعدين الموضوعي والذاتي في حياة الإنسان، غير أنه تجدر الإشارة إلى أن الإحساس أو الشعور الذاتي فردياً كان أم جماعياً يمثل حجر الزاوية في مفهوم نوعية الحياة، بحيث أن التعامل مع مكونات البعد الموضوعي مثل الصحة والتغذية والتعليم والمسكن لا ينفصل عن التقييم الذاتي من منظور الإحساس بالإشباع والرضى الشخصي (http://www.Calvert.handerson.com)

وهناك مجموعة من الصعوبات التي تؤثر على قياس نوعية الحياة والتي تتمثل في:

- التحدي الحقيقي لمفهوم نوعية الحياة هو تحديد خصائص وصفات لهذا المفهوم بدقة يمكن من خلالها دراسته وقياسه في كافة الأوقات وفي كل الظروف وجميع المناطق.
- ليس هناك تعريف متفق عليه أو شكل مثالي أو موحد لقياس نوعية الحياة (زهران، ٢٠١٠، ص ص٤٤-٥٠).
- كثير من أدوات قياس نوعية الحياة صممت وطُورت لمجموعات منتقاة من السكان، ولذلك فهي غير مناسبة للاستخدام مع السكان ككل.

- اختلاف وتنوع التعريفات المحددة لنوعية الحياة أنشأ عائقاً للتحليل الشامل لهذا المفهوم(Jaan Lee Ung, 2005, PP.5-6).

وهناك مجموعة من الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند دراسة جودة الحياة وقياسها:

١. احترام متساوي لجميع فئات المجتمع.
٢. أي معنى ذو قيمة لجودة الحياة يجب أن يعكس توجيهات الفرد.
٣. جودة الحياة متعددة الأبعاد.
٤. نوعية الحياة دينامية ومتفاعلة مع مختلف مكونات الحياة التي يؤثر تغييرها على مسار الحياة.
٥. نوعية الحياة لا تنشأ بعيداً عن تفاعل الفرد مع بيئته.
٦. نوعية الحياة تختلف اعتماداً على الأنظمة القيمية للرد والمعتقدات والاهتمامات(Mike Halon et al., 2001, P.15).

ويمثل قياس جودة الحياة التطور الأحدث في قضية تباين مستوى الرفاه البشري في الزمان والمكان والمجال الاجتماعي والسياسي، وفي المجتمع الواحد من الزمن، ومن ثم يتباين مستوى الرفاه البشري والاجتماعي من فرد لآخر ومن مجتمع لآخر ومن زمن لآخر بتباين الثقافات والقدرات البشرية والمجتمعية والرغبات الإنسانية وارتقائها (السروجي، ٢٠٠٨، ص٣٨٤).

لذا يُعد قياس جودة الحياة بالغ الصعوبة سواء على مستوى الفرد أو المجتمع لأسباب عدة منها تباين المفهوم ودرجته من ثقافة لأخرى، ومن وقت زمني لآخر، وتباين درجة الرضا في المجتمع الواحد من فرد لآخر، وارتباط المفهوم بالحاجات الإنسانية وهي بطبيعتها متغيرة ومتجددة وارتقائية من فرد لآخر، ومن مجتمع لآخر، وكذلك إشراك عديد من التخصصات في تحديد المفهوم وتباين اهتمامات المتخصصين (الغندور، ٢٠٠١، ص ص١-٤٨).

- **تقييم تنظيم المجتمع تحسين نوعية حياة أسر فقيرة:** علينا التساؤل عن الخلل الذي نعاني منه في حياتنا وإعادة النظر في نوعية حياتنا واكتشاف المهم حقاً وذات مغزى (Mann Clare, 2007, P.66)، وعندما يرغب الباحثون في تقييم نوعية الحياة، فلا يوجد اتفاق في الآراء بشأن إجراء هذه التقييمات إلا بناءً على مؤشرات محددة، والتقييمات تعمل على تحقيق الذات البشرية الذي من شأنه يؤدي بالناس نحو الرقي وتحسين المجتمع، وبالتالي تحسين نوعية حياة الأفراد ويتبعه تحسين الأحوال الاجتماعية(Comelia Butler Flora, 2005).

- مؤشرات تحسين نوعية حياة أسر فقيرة من منظور الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وتنظيم المجتمع بصفة خاصة:

مؤشرات جودة الحياة (Fries, A., 2007, P.969): إن الغرض من دلالة أو مؤشر جودة الحياة هو توفير أداة لتنمية المجتمع والتي يمكن استخدامها لرصد المؤشرات الرئيسية التي تشتمل على الأبعاد الاجتماعية، الصحية، البيئية، الاقتصادية، لنوعية الحياة في المجتمع.

ومؤشر جودة الحياة يمكن أن يستخدم في كثير من الأحيان للتعليق على القضايا الأساسية التي تؤثر على الأفراد، وتساهم في النقاش العام حول كيفية تحسين جودة الحياة في المجتمع، والمقصود هو مراقبة الأوضاع التي تؤثر على العمل والأوضاع المعيشية للأفراد.

لذا فهناك العديد من المؤشرات لقياس جودة الحياة منها:

أ- **المؤشرات التي وضعتها مدينة فانكوفر لقياس جودة الحياة:** هي: نوعية العمل- المشاركة- نوعية السكن- رأس المال البشري- مقياس الضغط المجتمعي- البنية التحتية الاجتماعية للمجتمع.

ب- **كما تتحدد مؤشرات جودة الحياة في:** التعليم- التوظيف- الطاقة- البيئة- الصحة- الأمن القومي- حقوق الإنسان- البيئة- الصحة- البنية التحتية- المأوى.

وهناك عدة مؤشرات لتحسين نوعية حياة الأسر الفقيرة من منظور تنظيم المجتمع تقسم إلى نوعين رئيسيين هما (سليمان، ٢٠٠٩، ص ص١١٢-١١٣):

أ- **المؤشرات الموضوعية:** هي تلك المؤشرات القابلة للقياس الكمي، والتي تتعلق أساساً بالمتغيرات المؤسسية لجودة الحياة مثل حجم ومستوى المرافق والخدمات الموجودة بالمناطق السكنية، والمنظمات التي تقدم كافة الخدمات الصحية والعلاجية والغذائية والمدارس والهيئات التعليمية، وأماكن ووسائل الترويح المتاحة والأنشطة الاقتصادية الشائعة والسلع المتوفرة، والمنظمات القائمة على تحقيق الأمن.

ب- **المؤشرات الذاتية:** هي تلك المؤشرات التي تعكس تقديرات شخصية لحياة الناس، تمثل المستوى الصغير لبيانات جودة الحياة والتي تجمع بين الأفراد من خلال الاستطلاعات وتقرير حالة الرفاه الفردي والمسوح الاجتماعية، حيث تدور الأسئلة حول ما يشعر به الناس تجاه حياتهم، والقيم التي يهتمون بها أكثر... الخ، فتلك المقاييس تشير إلى كل الأوضاع الواقعية لجودة الحياة أو ظروف الحياة عموماً وموقف الناس تجاه تلك الظروف.

وهي تشير إلى حجم استفادة الأسر الفقيرة من هذه المدخلات، بحيث تقيس أيضاً كفاءة أداء هذه المتغيرات الموضوعية استناداً إلى قدر الإشباع الذي تحقق للأفراد من خلال أداء هذه المتغيرات، كما تقيس مدى أو درجة رضاء الأفراد عن ذلك.

وهناك من يحدد جودة الحياة في ضوء المؤشرات التالية: الرفاهية المادية- الرفاهية الصحية- الرفاهية الاجتماعية- الدعم الاجتماعي- الرضا عن الحياة- أنشطة الحياة اليومية- احترام الذات- تحقيق الأهداف (Ruby J., Gardner W., and Mantachie, S., 2008, PP.1-7).

وهناك من يحدد المؤشرات على النحو التالي: الرفاهية الصحية- الرفاهية السلوكية- الرفاهية الاجتماعية- الرفاهية الوظيفية- الرفاهية المادية.

يتضح مما سبق أن هذه المؤشرات تركز على الجانب الموضوعي أو المجتمعي ولا تعكس البُعد الآخر لنوعية الحياة، وهو البُعد الذاتي، وهناك من يحدد المؤشرات بالنظر إلى نوعية الحياة كمفهوم شامل لعناصر ذاتية وأخرى موضوعية كالتالية:

- **العناصر الذاتية (البُعد الذاتي لنوعية الحياة):** الجانب الاقتصادي- الجانب التعليمي- الجانب الصحي- التوافق والانسجام الأسري- العلاقة بالأقارب والجيران.
- **العناصر الموضوعية (البُعد الموضوعي لنوعية الحياة):** الخدمات المجتمعية- الأمن- الترفيه وشغل وقت الفراغ- أدوار الأسر.

كما تم تحديد مؤشرات نوعية الحياة كالتالي: الرضا العام عن الحياة- القدرة على العمل والحصول عليه- الوضع المالي- أنشطة الحياة اليومية- الأنشطة الاجتماعية- تحقيق الأهداف- احترام الذات- القدرة على التعامل مع العوارض والضغوط- الدعم الاجتماعي(Ed., Diener and Don R., 2000).

ويمكن تصنيف مؤشرات نوعية الحياة في مجموعتين من الأبعاد المادية وغير المادية كالتالي:

أ- **الأبعاد المادية لنوعية الحياة:** وتشمل: البعد الاقتصادي: وهو ما يعرف بمستوى المعيشة أو المستوى الاقتصادي الذي يحيا فيه الفرد، الأسر، والمجتمع، ويتضمن مقدار المال الذي يمتلكه الفرد، وتتضمن أيضاً حصوله على الحاجات الأساسية للحياة.

ب- **الأبعاد غير المادية لنوعية الحياة:** وتشمل: "**البُعد السياسي**": ويتصل بحقوق وحريات الأفراد كحرية التعبير بدون عقاب وحرية العبادة- "**البُعد الاجتماعي**": ويتضمن وجود

علاقات اجتماعية، رضا وظيفي، عدم وجود تمييز عنصري- "**البُعد النفسي**": ويعكس الصحة النفسية للفرد كسعادته، احترامه لذاته وعدم وجود أمراض نفسية كالقلق والاكتئاب (الجوهري، ٢٠١٠، ص ص٦٧-٦٩).

- **المداخل الأساسية لتنظيم المجتمع في تحسين نوعية حياة أسر فقيرة:**

١) **مدخل الحاجات الأساسية:** إن الهدف من مدخل الاحتياجات الأساسية هو توفير الحد الأدنى من الحياة الكريمة، وتحدد وفقاً لمستويات (الصحة، التغذية، السلع والخدمات، معرفة القراءة والكتابة)، فالاحتياجات تصبح وسيلة لتحقيق الحياة الكريمة. حيث يرى البعض أن لُب موضوع جودة الحياة تكمن في دراسة ماسلو عن الحاجات الإنسانية، حيث يصنف هذه الحاجات الإنسانية إلى خمس مستويات متدرجة حسب أولويته وهي: (الحاجات الفسيولوجية، الحاجة للأمن، الحاجة إلى الانتماء، الحاجة للمكانة الاجتماعية، الحاجة لتقدير الذات) (عبد الخالق، ٢٠٠٨، ص٢٠). حيث يركز مدخل الحاجات الأساسية على تحديد مستويات الحاجات الأساسية، ويهتم بالخدمات التي تقابل هذه الحاجات للإنسان في المجتمع، والأهداف والغايات التي تحقق الوظيفة الإنسانية للإنسان في المجتمع (السروجي، ٢٠٠٤، ص٣٨٣). وترتبط الحاجات الأساسية بتحسين نوعية حياة الأفراد، حيث تُعرف نوعية الحياة ببساطة على أنها "درجة الرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات ضمن مساواة اجتماعية وأحوال اقتصادية" (Mrylin B., et al., 1997, P.248). وهي الدافع الطبيعي أو الميل الفطري الذي يدفع الإنسان إلى تحقيق غاية ما داخلية كانت أو خارجية شعورية أو لا شعورية، وتقسم إلى حاجات معلنة ومحسوسة ومعيارية. لذا فإن مدخل الحاجات الأساسية يقوم على أساس أخلاقي بسيط وهو أنه من الضروري أن يتمكن كل فرد من الوصول إلى الحد الأدنى اللائق للحياة (السروجي، ٢٠٠٨، ص ص ٢٤٥-٢٥٥).

٢) **مدخل القدرة:** يهتم هذا المدخل بتقويم التغير الاجتماعي في المجتمع لتحديد القدرات، ويركز هذا المدخل على الرعاية المقدمة ومساهمتها في تنمية قدرات الأفراد، وأن الأفراد في حاجة إلى ظروف صحية جيدة والتي تؤثر بدورها على قدراتهم، وتبرز هنا أهمية مؤشر سنوات العجز كمؤشر للسلامة الصحية وجودة الحياة الصحية (السروجي، ٢٠٠٨، ص٣٨٤).

٣) **مدخل التنمية البشرية:** هو عنصر مشترك في كل من مداخل الحاجات الأساسية

ومدخل القدرة، وتقوم الفكرة الأساسية لهذا المدخل على أساس أن رفاهية الإنسان تُعد أمراً حيوياً أو هدفاً أساسياً للتنمية وأن البشر من المصادر الرئيسية للاقتصاد خصوصاً برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) الذي أعلن أن "البشر هم الثروة الحقيقية للأمة، وأن الهدف الأساسي للتنمية هو توفير وخلق بيئة مواتية بحيث تمكن الناس من العيش مدة طويلة وبصحة وإبداع"، إن مدخل التنمية البشرية ينظر للإنسان ليس فقط كوسيلة، وإنما أيضاً كهدف.

٤) **مدخل الحياة:** يُعد هذا المدخل بالنسبة لممارسة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة، وطريقة تنظيم المجتمع على وجه الخصوص من المداخل المهمة لأنه يربط ما بين الإنسان والبيئة التي تحيط به لكي يتوافق معه. ويعتمد هذا المدخل على استخدام القوى الإيجابية لدى أفراد المجتمع والإمكانات البيئية المتوفرة كمحاولة لإزالة المشكلات أو الصعوبات البيئية المحيطة بهم، والتركيز على عملية المشاركة وإكساب مهارة مواجهة المشكلات(عبد المعطي، ٢٠٠٥، ص٢٧).

– **أبعاد ومجالات تحسين نوعية حياة أسر فقيرة:** إن دراسة جودة الحياة تميل إلى استخدام مفاهيم ومصطلحات رئيسية، إن نقطة البداية هي الإطار الذي يمكن أن يستخدم لوصف العناصر الرئيسية التي تكون نوعية الحياة، والمستوى الأساسي في الغالب يبدأ بقائمة طويلة جداً، وتقسيمات فرعية هي الفئات Categories، في دراسة جودة الحياة هذه الأصناف تسمى ميادين Domains، والعناصر التي تحتها تسمى المؤشرات Indicators.

وترى الباحثة أن تحسين نوعية حياة الأسر الفقيرة يتطلب اكتساب المعارف والخبرات الحياتية مما ينعكس إيجابياً على زيادة شعورهم بالرضا عن مستوى معيشتهم وزيادة درجة الشعور بالأمان وتحقيق الاعتماد على الذات.

وتتضمن نوعية الحياة حسب منظمة الصحة العالمية أربعة أبعاد وهي(http:www.who.int):

أولاً: البُعد الجسمي: ويوضح هذا البُعد كيفية التعامل مع الألم وعدم الراحة والنوم، والتخلص من التعب.

ثانياً: البُعد النفسي: ويتكون من المشاعر الإيجابية والسلوكيات الإيجابية وتركيز الانتباه، والرغبة في التعليم والتفكير والتذكر، وتقدير الذات، واهتمام الإنسان بمظهره، وصورة الجسم، ومواجهة المشاعر السلبية.

ثالثـاً: البُعـد الاجتمـاعي: ويتضـمن هـذا البُعـد العلاقـات الشخصـية والاجتماعيـة والـدعم الاجتماعي والزواج الناجح، ومن الواضح أن الإنسان لديه حاجات خاصة للانتماء، ومنها القبول الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي والولاء الاجتماعي.

رابعاً: البُعد البيئي: ويتضمن ممارسة الحرية بالمعنى الإيجابي، والشعور بالأمن في الجوانب البيئية وبيئة المنزل ومصادر الدخل والابتعاد عن التلوث والضوضاء.

وهناك من يرى أنه يمكن تقسيم أبعاد نوعية الحياة إلى ثلاثة أبعاد وهي (عبد المعطي، ٢٠١٣):

– **نوعية الحياة الموضوعية:** وهي ما يوفره المجتمع لأفراده من إمكانيات مادية بجانب الحياة الاجتماعية الشخصية.

– **نوعية الحياة الذاتية:** وهي كيفية شعور كل فرد بالحياة التي يعيشها أو مدى الرضا عن الحياة والسعادة والرضا بها.

– **نوعية الحياة الوجدانية:** وهي مستوى عميق للحياة الجيدة لكل فرد والتي من خلالها يمكن للفرد أن يعيش حياة متناغمة، ويتمكن من إشباع احتياجاته بصورة كافية، بالإضافة إلى توافقه مع الأفكار والقيم الروحية والدينية السائدة في المجتمع.

وفيما يتعلق بمجالات جودة الحياة توجد وجهات نظر متعددة حولها منها (Conrad J. Stress, 2008, PP.333-356):

– اقترح Fence ستة مجالات لجودة الحياة هي: الرفاهية الطبيعية، الرفاهية المادية، الرفاهية الإنتاجية، الرفاهية العاطفية، الحقوق أو الرفاهية المادية.

– اقترح Schlock ثماني مجالات لجودة الحياة هي: الرفاهية الطبيعية، الرفاهية المادية، الإدراج الاجتماعي، الرفاهية العاطفية، الحقوق، العلاقات الشخصية، التنمية الشخصية، تقرير المصير.

– اقترح Cummins سبعة مجالات لجودة الحياة هي: الصحة، الرفاهية العاطفية، الارتباطات الاجتماعية/ الأسرية.

– اقترح Eageerly وآخرون سبعة مجالات لجودة الحياة هي: الصحة، الرفاهية المالية، شعور الفرد بأنه جزء من المجتمع المحلي، العمل والنشاط الإنتاجي، العلاقة بالأسر والأصدقاء، الأمان الشخصي، الرفاهية العاطفية، نوعية البيئة.

- اتجاهات تنظيم المجتمع لتفسير تحسين نوعية حياة أسر فقيرة:

أ- الاتجاه الموضوعي: في ظل هذا الاتجاه يكون تحقيق جودة حياة مرتفعة قائم على مجموعة من المعايير مثل مستوى الدخل ووضع الأسر الاجتماعي والعمل والصحة والسكن، وتحسين جودة الحياة وفقاً لذلك النموذج يكون من خلال تحسين ظروف الحياة المادية. إن المنظور الذي يركز على الجوانب المادية والاقتصادية لتحسين المعيشة، مثل زيادة الدخل وزيادة الإنتاج وتوفير الخدمات، رغم أهميته فإنه لا يوفر الضمانات اللازمة لتحسين جودة الحياة، ويظل إدراك الأفراد ناقصاً لقيمة تلك الجوانب.

ب- الاتجاه الذاتي: طبقاً لهذا الاتجاه فجودة الحياة تتحقق عن طريق رضا الفرد الشخصي عن الحياة بكل ما فيها، ويقوم الاتجاه الذاتي على الإدراك لظروف الحياة، وهناك جودة الحياة لا تقاس وفق معايير عامة، وإنما تقاس وفق معايير الشخص ذاته، بذلك نجد أن معيار جودة حياة الأشخاص المعاقين هو الاستجابة الذاتية لهم تجاه ظروف حياتهم.

ج- الاتجاه التفاعلي: وهذا الاتجاه يدمج الاتجاهين السابقين، ويعرف جودة الحياة على أنها تفاعل بين البعدين الذاتي والموضوعي، ويُعد هو الاتجاه الأقرب إلى الصواب، فلا جودة حياة بدون المؤشرات الموضوعية أو توافر الإمكانات المادية اللازمة للحياة الكريمة وفق معايير الشخص ذاته، ولا تحقق هذه الإمكانات جودة الحياة بدون رضا الفرد وقناعات بها.

كما أنه يوجد ثماني أبعاد لجودة الحياة وفقاً لهذا الاتجاه وهي:

- الوجود الانفعالي الأفضل Emotional Well-Being، ويتضمن الأمن والسعادة والخلو من الضغوط.
- العلاقات التشخيصية Interpersonal Relation، وتشمل التفاعلات الأسرية والصداقات والمساندة الاجتماعية.
- الوجود المادي الأفضل Material Well- Being، ويتضمن المسكن والملبس والمأكل والممتلكات والعمل.
- النمو الشخصي Personal development، ويشتمل على التعليم والمهارات والكفاءة الشخصية.
- الوجود البدني الأفضل Physical Well- Being، ويتضمن الصحة والقوام البدني ووقت الفراغ.
- الاستقلال الذاتي Self- Determination، ويشتمل على الاستقلالية وصناعة القرار

والأهداف الشخصية.

- الـدمج الاجتمـاعي Social Inclusion، ويتضـمن التقبـل والانـدماج الاجتمـاعي والمشاركة.
- الحقوق Rights، وتشتمل على الخصوصية والمسئوليات الشخصية للأسر الفقيرة (نتو، ٢٠١٠، ص ص٢٤-٢٥).

- المنظورات المختلفة لتحسين نوعية حياة أسر فقيرة تنظيم المجتمع:

١- **المنظور البيئي لجودة الحياة:** يهدف إلى الوصول إلى صياغة دقيقة لإدماج عامل جودة الحياة داخل مختلف النماذج البيئية.

٢- **المنظور الاقتصادي لجودة الحياة:** يركز على مقاييس معدل الدخل القومي، ومعدل توافر السلع والخدمات للناس (Lucas, J., 2009, PP.46-54).

٣- **المنظور الاجتماعي لجودة الحياة:** لوضع المؤشرات التي ترصد أي تغيرات تقع في الحياة من الجانب الاجتماعي.

٤- **المنظور السياسي لجودة الحياة:** توصل لوجود علاقة جوهرية تثبت أن هناك ترابط بين الرضا الشامل عن الحياة والانتقاد السياسي.

٥- **المنظور النفسي لجودة الحياة:** يعتمد على عدة مفاهيم نفسية منها مفهوم القيم والإدراك الذاتي، مفهوم الحاجات، مفهوم الاتجاهات، مفهوم الطموح، مفهوم التوقع بالإضافة إلى مفاهيم أخرى كالرضا والتوافق والصحة النفسية... الخ (الأشول، ٢٠٠٥، ص ص٥٧-٥٩).

٦- **المنظور الأخلاقي لجودة الحياة:** يعتمد على النظر للتنمية بصورة شمولية تهتم بتنمية الجوانب الأخلاقية والاهتمام بالبشر كغايات للتنمية.

٧- **المنظور التكاملي لجودة الحياة:** يجمع بين الواقع البيئي والسياسي والاقتصادي والاجتماعي وبين الاستجابة لهذا الواقع من جانب الأفراد والجماعات والمجتمعات.

وطبقاً لذلك نجد أن المدخل التكاملي لجودة الحياة له مزايا عديدة حيث ينظر لتحسين جودة الحياة كقضية رئيسية عامة، ولذلك حتى يمكن تحسين جودة الحياة بفاعلية فمن الضروري فهم الأجزاء بصورة كلية (آن بولينج، ٢٠٠٨، ص ص٦٩-٧٠).

كما توجد العديد من النظريات التي اهتمت بتوفير جودة الحياة، منها: **النظريات الفلسفية لنوعية الحياة:** إن المناقشات الفلسفية لمعنى نوعية الحياة أفرزت ثلاث أنواع

رئيسية من النظريات، هي: (نظريات الإحساس "التلذذية"- نظريات التفضيل المعقولة- نظريات الازدهار الإنساني)، **النظرية** النفعية، **نظرية ماسلو، النظرية التكاملية لجودة الحياة:** ترى هذه النظرية أن جودة الحياة تعني حياة جيدة، والحياة الجيدة هي نفسها مثل العيش في حياة ذات جودة عالية، وهي نظرية جامعة شاملة أو متعددة الجوانب تتضمن ثماني نظريات واقعية، وهي: الرفاه، الرضا بالحياة، السعادة، معنى الحياة، نظام المعلومات البيولوجية (الاتزان)، إدراك قوة الحياة، إشباع الحاجات، العوامل الموضوعية، كل هذه النظريات هي أوجه للحياة (www.hospice foundation.org/teleconference/2004/ documents/Jennings Pdf, PP6-8).

ومن خلال العرض السابق للنظريات المفسرة لتحسين نوعية الحياة تستفيد الباحثة من هذه النظريات في الدراسة الراهنة لفاعلية برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين نوعية حياة الأسر الفقيرة، فتوظيف معطيات هذه النظريات مع الدراسة الحالية يتضح من خلال اعتبار الأسر الفقيرة هي نسق تتفاعل فيما بينها وبين الأنساق الفرعية في مجتمع المعاقين بصرياً.

- **مقومات تنظيم المجتمع لتحسين نوعية حياة الأسر الفقيرة:** تتمثل مقومات تنظيم المجتمع لتحسين نوعية الحياة حياة الأسر الفقيرة فيما يلي:

١. **الالتزام بالقيم الدينية:** يعد التزام الفرد بقيم دينه وأوامره ونواهيه من أهم العوامل التي تشعره بأن حياته ذات معنى وهدف.
٢. **العناية بالصحة الجسمية والمظهر الجسمي:** تعد العناية بالصحة الجسمية من أهم مقومات جودة الحياة، وقد أكدت عديد من الدراسات السابقة على أهمية الاهتمام بالصحة الجسمية (قنديل، ٢٠٠٩، ص١١٠).
٣. **الشعور بالهدف في الحياة:** من أهم العوامل المؤثرة في تحقيق التوافق النفسي والقدرة على الإنجاز والابتكار.
٤. **العلاقات الاجتماعية الناجحة:** فالأساس في التفاعل الاجتماعي الناجح هو تبادل التأثير والتأثر، حيث يتأثر سلوك الفرد بالآخرين ويكتسب منهم العادات والتقاليد.
٥. **القدرة على إدراك الوقت والاستمتاع بوقت الفراغ:** فالوقت من أهم الموارد التي يجب أن يستغلها الفرد الاستغلال الأمثل لكي يستطيع إنجاز أعماله.
٦. **التوجه الإيجابي نحو المستقبل:** يتضح من خلال العرض السابق لمقومات جودة

الحياة أن التوجه الإيجابي يُعد أحد العوامل المهمة التي تزيد الأفراد بالسعادة والرضا، فالأمل والتفاؤل يمد الشخص بطاقة أخرى تدفعه إلى العمل والإيجابية، وتزيد من قدرته على تحمل بعض العقبات في سبيل نتائج أفضل في المستقبل (هاشم، ٢٠٠١، ص ص١٢٥-١٢٧).

والتي تُعد من المقومات والمتغيرات النفسية والاجتماعية لتحقيق الإحساس بأن الحياة جيدة وذات معنى وجدوى، والوقوف على معنى إيجابي للحياة عن طريق الإيمان بمجموعة من القيم هي الخطوة الأساسية الأولى للوصول إلى تحسين جودة الحياة، وأن مجموعة القيم التي يؤمن بها الفرد تجعله يشعر بالرضا والعكس صحيح.

ولقد حظيت مسألة تحديد مصادر الضغوط باهتمام الكثير من الباحثين، ولذلك تعددت تصنيفات مصادر الضغوط لديهم، ومما لا شك فيه أن الضغوط الواقعة على الإنسان تحيط به من كل جانب، وقد لا تنتهي علماً بأنها تختلف من فرد لآخر، كما أنها تختلف لدى الفرد الواحد من مرحلة إلى أخرى عبر المراحل النمائية التي يمر بها في حياته، فمصادر الضغوط ومسبباتها توجد حولنا في جميع البيئات سواء كانت البيئة طبيعية أو نفسية أو اجتماعية وغيرها من مجالات الحياة (يوسفي، ٢٠١٦، ص٢٢).

وقد تعددت مصادر الضغوط وتختلف باختلاف مجالات الحياة المعاصرة بكل ما تكتنفه من تغيرات مفاجئة وسريعة، ومن أمثلتها: ضغوط البيئة الطبيعية والضغوط الفيزيقية والضغوط الاقتصادية والضغوط المهنية والضغوط الدراسية (القصبي، ٢٠١٤).

وهناك بعض النماذج النظرية المفسرة لدور تحسين نوعية الحياة وتأثيرها على الصحة النفسية **ومنها** (عبد المعطي، ٢٠٠٦، ص٦٢)

١) **نموذج التأثيرات الرئيسية The Main Effects Model**: ويفسر هذا النموذج تحسين نوعية الحياة لكونها مفيدة للصحة النفسية، والبدنية بغض النظر عن مقدار خبرات المشقة، فالتحسين نوعية الحياة تبعاً لهذا الافتراض لها تأثير مفيد على الصحة النفسية سواء كان الشخص تحت ضغط ذو شدة مرتفعة أو منخفضة ويعمل هذا الفرض بطريقتين الأول وهو أن تحسين نوعية الحياة تزود الفرد بالإحساس بالانتماء وتقدير الذات سواء كان لديه مصدر مثير للمشقة أم لا، والثاني هو شعور الفرد باهتمام الآخرين مما يحفزه على الاهتمام بصحته.

٢) **نموذج الوقاية من الضغوط The Stresses Buffering**: ويفترض هذا النموذج أن

تحسين نوعية الحياة تساعد على تعديل أو تخفيف التأثيرات الناتجة عن الضغوط الحياتية وتمنحنا المناعة من الآثار البيولوجية السلبية للضغوط ووقعها على الصحة النفسية ولتحسين نوعية الحياة أهميتها في تخفيض واقع الأحداث الضاغطة على الصحة النفسية.

وتقوم تحسين نوعية الحياة هنا بدورها في نقطتين مختلفتين:

الأول: وهي أنه يمكن لتحسين نوعية الحياة أن تتدخل بين الحدث الضاغط وبين رد فعل الضغط، حيث تقوم بتخفيف أو منع استجابة تقدير الضغط.

الثاني: هو أن تتدخل تحسين نوعية الحياة المناسبة بين خبرة الضغط وظهور حالة مرضية وذلك عن طريق تقليل أو استبعاد رد فعل الضغط (دسوقي، ٢٠٠٧).

وينظر إلى الضغط بوصفه استجابة داخلية لما يدركه الفرد من مؤثرات داخلية وخارجية تسبب تغيراً في توازنه الداخلي، وقد اختلف الباحثون حول تعريف الضغوط فمنهم من نظر إليها على أنها مثيرات أو منبهات ومنهم من تعامل معها باعتبارها استجابات ومنهم من نظر إليها في ضوء العلاقة بين المثيرات والاستجابات (يوسف، ٢٠٠٧، ص١١).

وتعد الضغوط النفسية Social Pressures إحدى ظواهر الحياة الإنسانية التي يتعرض لها الإنسان في مواقف متباينة، فهي تتطلب منه التوافق وإعادة التوافق مع البيئة، وظاهرة الضغوط لا تختلف عن بقية الظواهر النفسية كالقلق والإحباط، فهي نواتج ملازمة لوجود الإنسان (أبو حبيب، ٢٠١٠، ص١٥).

وتعرف الضغوط النفسية بأنها حالة من الانفعالات ليست إيجابية مثل الإحباط والقلق وقلة التحمل للأحداث التي تواجه الفرد والتي تعيقه للوصول إلى تحسين أهدافه بفاعلية ونجاح (أسهاء، ٢٠١٤، ص١٥).

فالضغوط الاجتماعية Social Pressures هي عبارة عن "ممارسة لأشكال مختلفة من النفوذ والتأثير أو القوة من جانب نظم سلوكية أخرى فردية أو جماعية في محاولة لتوجيه النظم السلوكي نحو نمط معين من الأفعال، يحقق منافع خاصة لتلك النظم حتى ولو لم يكن ذلك يتوافق مع الأهداف المباشرة للنظام السلوكي" (السميران، وعبد الله، بدون سنة، ص١٦٦).

– **مصادر الضغوط الحياتية التي يعاني منها الأسر الفقير:** قد تتعدد مصادر الضغوط وتختلف باختلاف مجالات الحياة المعاصرة بكل ما تكتنفه من تغيرات مفاجئة وسريعة، ومن

أمثلتها: ضغوط البيئة الطبيعية، والضغوط الفيزيقية، والضغوط النفسية، والضغوط الاجتماعية، والضغوط السياسية، والضغوط الاقتصادية، والضغوط المهنية، والضغوط الدراسية (القصبي، ٢٠١٤، ص١٥٥).

ولقد حظيت مسألة تحديد مصادر الضغوط بإهتمام الكثير من الباحثين، ولذلك تعددت تصنيفات مصادر الضغوط لديهم، ومما لا شك فيه أن الضغوط الواقعة على الإنسان تحيط به من كل جانب وقد لا تنتهي علماً بأنها تختلف من فرد لآخر كما أنها تختلف لدى الفرد الواحد من مرحلة إلى أخرى عبر المراحل النمائية التي يمر بها في حياته.

فمصادر الضغوط ومسبباتها توجد حولنا في جميع البيئات سواءً كانت البيئة طبيعية أو نفسية أو اجتماعية وغيرها من مجالات الحياة ، كمصادر شخصية وبيئية ومصادر مرتبطة بالعمل والوظيفة ومصادر مرتبطة بطبيعة الحياة الاجتماعية (يوسفي، ٢٠١٦، ص٢٢).

- **أنواع الضغوط الحياتية التي يعاني منها الأسر الفقير:** نجد أن الضغوط بكل أنواعها هي نتاج التقدم الحضاري المتسارع الذي يؤدي إلى إفراز انحرافات تشكل عبء على قدرة ومقاومة الأفراد في التحمل، وإيقاع الحياة ويحمل في طياته آفات تستهدف توازنات الإنسان، وزيادة التطور تحملنا أعباء فوق الطاقة، وينتج عنها زيادة في الضغوط التي تهدد هذه التوازنات وعلى قدر نجاح الإنسان المعاصر في استيعاب النمو المتسارع لمتطلبات الحضارة الحالية، لكنه يخسر بالنتيجة قدرته الجسدية والاجتماعية والنفسية ومقاومته في التحمل (شلبي، ٢٠١٥، ص ص١١، ١٢).

ومن أنواع الضغوط الحياتية ما يلي: الضغوط الاقتصادية، الاجتماعية، الأسرية، العائلية، والصحية، الدراسية، والمهنية، والضغوط الناتجة عن الإعلام. فالضغوط سواء كانت نفسية أو نفعالية فإنها تكون نتائجه نفسية تجعله يرتبك في العمل وفي الحياة وفي تعامله مع الآخرين (الصبحي، ٢٠١٢، ص٢٩٣)، بالإضافة إلى الضغوط المتعلقة بظروف الدراسة مثل صعوبة التحصيل الدراسي والفشل في الامتحانات داخل الأسر الفقيرة (أبو زيد، ٢٠١٤، ص٢٨١)، لعجزهم عن سد مستلزمات الدراسة كتوفير المدرسين المتخصصين وال المتخصصين والاحتياجات المادية العلمية في العملية التعليمية (الحسن، ٢٠١٦، ص ص٢٦- ٢٧).

بالإضافة إلى تعرض الأسر الفقيرة لضغوط مهنية يتعرض لها العامل في مهنته لعدة مواقف تجعله في حالة ضغط وانفعال كالصراعات مع الرؤساء (جبالي، ٢٠١٢، ص٦٥).

وتتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة أي أنها قابلة للتعديل والتكيف بما يلاءم ظروف الفرد والمنظمة التي ينتمي لها (عثمان، ٢٠١٠، ص٥٨).

- استراتيجيات وتكتيكات ومهارات المنظم الاجتماعي لمواجهة الضغوط الحياتية للأسر الفقير:

تتميز الحياة بكثرة التغيرات والتحولات التي تشكل ضغوطاً على الإنسان الذي يلجأ إلى التأقلم معها، فمثلاً تتغير الظروف داخل الأسر وتتغير فروق العمل وتتوتر العلاقات الاجتماعية وتتعقد الظروف الاقتصادية (شعبان، ٢٠١٢، ص٢). وقد بدأ الاهتمام بدراسة موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط من خلال تحسين نوعية الحياة لمنظمات المجتمع المدني (أبو حبيب، ٢٠١٠, ص٤٠).

ويمكن تعريف هذه الاستراتيجيات على أنها مجموعة من المحاولات المعرفية والسلوكية التي يقوم بها الفرد في تفاعله مع المواقف والأحداث الضاغطة سواء كانت هذه المحاولات موجهة نحو الانفعال للتحكم في الألم الانفعالي الناشئ عن الحدث الضاغط أو موجهة نحو المشكلة لتعديل مصدر الحدث الضاغط والتحكم في المشكلة وهي مجموعة النشاطات التي يستخدمها الفرد بوعي وإدراك ويوجهها لتحقيق أهدافه (أبو ناهية، ٢٠١٦، ص١٢٦).

ويمكن تحديد أساليب مواجهة الضغوط التي يعاني منها الأسر الفقير فيما يلي:

١. معالجة الضغوط ومواجهتها أولاً بأول، لأن تراكمها يؤدي إلى تعقيدها وربما تعذر حلها.
٢. محاولة حل صراعات العمل والأسر بأن تفتح مجالاً للتفاوض، وتبادل وجهات النظر.
٣. تحسين الحوارات مع النفس، والمقصود به الحوار الإيجابي مع النفس وتجنب تفسيرات للأمور بصورة كارثية مبالغ فيها (أحمد، ٢٠١٦, ص ص١٣٨- ١٤٠).

– **الآثار التي تترتب على الضغوط الحياتية التي يعاني منها الأسر الفقير:** يمكن سرد الآثار السلبية المترتبة على الضغوط الحياتية كما يلي: (آثار عقلية معرفية– انفعالية– فسيولوجية– سلوكية) (يونس، ٢٠١٢، ص٥١٣).

حيث يمكن عرض ضغوط الأسر الفقيرة في انخفاض الأداء داخل الأسر، والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة، واضطرابات لغوية، وانخفاض إنتاجية الفرد (السيد، ٢٠١٢، ص٣٨).

سابعاً: الموجهات النظرية للدراسة:

[١] نظرية الأنساق: تعتمد الباحثة في تحليلها لمعطيات هذه الدراسة على نظرية النسق، حيث تنظر نظرية النسق للمنظمات (جمعيات سيدات الأعمال) كأنساق اجتماعية تتكون من أنساق فرعية، وفي نفس الوقت تعتبر أنساق فرعية لنسق أكثر شمولاً منها كالمجتمع المحلي والمجتمع الأكبر، كما تنظر نظرية النسق إلى أي كيان قائم يعتمد على التبادل الوظيفي مع غيره من الأنساق، فالنظرية هي مخطط أو نظام للأفكار والبيانات التي تهدف إلى تفسير مجموعة من الحقائق أو الظواهر أو المشكلات وتوضيح الأمور(علي، ٢٠٠٦، ص٣٦٧٤).

ويعرف النسق بأنه ذلك الكل الذي يتكون من أجزاء متداخلة فيما بينها ومعتمدة على بعضها البعض(شحاتة، ٢٠٠٦، ص٣١٦). ومن خلال النسق الاجتماعي يمكن تصور المجتمع على أنه نسق أكبر والمنظمات به أنساق فرعية بينهما علاقات تفاعلية للمساهمة في تحقيق أهداف النسق الأكبر وفي تحقيق احتياجات المجتمع المحلي.

مكونات النسق:

- **المدخلات:** وهي تتضمن كافة المصادر التي تتجمع لدى النسق سواء أكان ينتجها بنفسه أو يحصل عليها من الخارج.
- **المخرجات:** وهي تتمثل فيما تم تحقيقه بالفعل.
- **العمليات التحويلية:** هي الأنشطة والطاقة والجهد الذي يبذله النسق لتحويل المدخلات بنوعيها إلى مخرجات، أي تحقيق الأهداف المطلوبة.
- **التغذية العكسية:** وهي عملية التقييم التي تحدث للمخرجات ومدى تقاربها وتوافقها مع المخرجات المقترحة التي حددها النسق لنفسه (سليمان، ٢٠٠٥، ص٥٣).

وتعتبر محاولة "كاتز وكان" من المحاولات لتصنيف الأنساق الاجتماعية، حيث فرقا **بين نوعين من الأنساق:**

- **النسق المغلق:** ويهتم بالتغيرات الداخلية في تفسير السلوك والعمليات التنظيمية.
- **النسق المفتوح:** يهتم بالتغيرات التي تعكس العلاقة المتبادلة والتأثير بين التنظيم والبيئة ومن ثم تفسير العمليات التنظيمية والسلوك في ظل المتغيرات الخارجية.

وبتطبيق نموذج كاتز وكان على جمعيات سيدات الأعمال كنسق اجتماعي يتضح الآتي:

١. **المدخلات:** تتضمن المدخلات الخاصة بالمنظمات كنسق السياسات واللوائح– القيم– المباني– التكاليف– والتشريعات– والإمكانات المادية والبشرية الموجودة بجمعيات سيدات الأعمال والمجتمع الأكبر.

٢. **المعالجات التحويلية:** يتم تحديد المدخلات الخاصة بجمعيات سيدات الأعمال بقصد تحقيق أهداف محددة من خلال البرامج، ومن هذه الأهداف تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية.

٣. **المخرجات:** تنتج المخرجات كنتيجة للتفاعل الداخلي والممارسات الخاصة بالعاملين بجمعيات سيدات الأعمال (منسقات– أخصائي تنمية)، وتتمثل المخرجات في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية من خلال مشاركتها في المشروعات المقدمة لها وتطوير الخدمات بما يتناسب مع احتياجاتهم الفعلية.

٤. **التغذية العكسية:** يعتبر العائد على جمعيات سيدات الأعمال هو المخرجات المتمثلة في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية.

وبالتالي إفادة المجتمع كنسق كلي من جانب، وتعمل على استمرارية وبقاء جمعيات سيدات الأعمال داخل المجتمع من جانب آخر، كما تفيد التغذية العكسية في عملية التقييم من أجل تحقيق الأهداف مرة أخرى وإعادة صياغة أهداف أخرى خاصة بجمعيات سيدات الأعمال.

وعلى اعتبار أن جمعيات سيدات الأعمال نسقاً مفتوحاً فإنه يمكن النظر إليها على أنها:

- جمعية سيدات الأعمال نسقاً كلياً يتكون من مجموعة من الأنساق الفرعية وفي نفس الوقت نسقاً فرعياً للمجتمع الأكبر.
- تتكون المنظمة من مجموعة من الأفراد بينهم تفاعل يعتمد على رموز واتصالات معينة. هذه التفاعلات تعتبر محصلة أهداف الأفراد المكونين للنسق، وإذا تحققت هذه الأهداف

تحقق الهدف العام للنسق الكلي والذي يؤدي بدوره لتحقيق الأهداف العامة للمجتمع كنسق أكبر. حيث تتكون المنظمة من مجموعة من الأنساق الفرعية والتي إذا ما حققت أهدافها تحققت أهداف المنظمة كنسق مفتوح.

وتفيد نظرية الأنساق في هذه الدراسة أن المنظم الاجتماعي يمكنه من خلال توظيف هذه النظرية في الدراسة الحالية على النحو التالي:

- **المدخلات:** وتقصد بها الباحثة هي المدخلات الموجودة داخل جمعية سيدات الأعمال، وتتكون من جميع الموارد المالية والمادية والبشرية لتحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كهدف من أهداف المنظمة.
- **المخرجات:** ويقصد بها كل ما تم إنجازه من خلال البرامج والأنشطة التي تقدم للأسر الفقيرة بواسطة العاملون بجمعيات سيدات الأعمال.
- **العمليات التحويلية:** ويقصد بها كل ما يقصد به العاملون داخل جمعيات سيدات الأعمال من تحويل الموارد أي المدخلات إلى برامج وخدمات وأنشطة لتحويل الأسر الفقيرة لقوى منتجة.
- **التغذية العكسية:** ويقصد بها رد فعل الأسر الفقيرة تجاه الخدمات والأنشطة والبرامج المقدمة من جمعيات سيدات الأعمال لهم.

[٢] نموذج النظام التقني الاجتماعي للمنظمة The Social Technical System:

يرى أصحاب هذا النموذج بأنه يمكن النظر إلى المنظمة على أنها نظام اجتماعي تقني يؤثر في البيئة الخارجية ويتأثر بها ويتألف من شبكة من العلاقات المتداخلة ربطت بعضها ببعض، كما أنه يتكون من نظام تقني يتألف من المهام والأنشطة والأدوات المستخدمة لتحقيق الهدف الرئيسي للمنظمة (Dawson, P., 1999, P.113).

ولقد استفادت الباحثة من هذا النموذج في التأكيد على أن المنظمة لها علاقة قوية بالبيئة الخارجية تؤثر فيها وتتأثر بها، وبالتالي يجب على القائمين بجمعيات سيدات الأعمال أن يضعوا في اعتبارهم المؤثرات الخاصة بالبيئة الخارجية والتركيز على تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.

بناءً على ما تقدم من معطيات نظرية ونظريات علمية ونتائج لبعض الدراسات السابقة والموجهات النظرية يمكن للباحثة تحديد قضية الدراسة في مدى كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية

بالإضافة إلى تحديد المعوقات التي تُحد من تلك الكفاءة، فضلاً عن بعض المقترحات لمواجهتها، كما أكدت الدراسات على مجموعة من الصعوبات التي تحد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة في مواجهة مشكلاتهم وسد احتياجاتهم، كما أكدت على ضرورة تبني العديد من المداخل والاستراتيجيات لتمكينهم من مواجهة مشكلاتهم، كما أشارت بعض الدراسات إلى أهمية منظمات المجتمع المدني بصفة عامة ودور جمعيات سيدات الأعمال بصفة خاصة والتكامل بينهما لتحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة وتوضح نظرية الأنساق أهمية الحصول على الموارد اللازمة من البيئة الخارجية لجمعيات سيدات الأعمال لرفع كفاءتها في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.

وترى الباحثة أن الخدمة الاجتماعية كمهنة مؤسسية تهدف إلى إشباع احتياجات الأفراد وتوفير الخدمات والرعاية لهم من خلال المنظمات الاجتماعية الحكومية أو الأهلية، وذلك لتخيف الأعباء من غير القادرين لمقابلة احتياجاتهم، فهي لا تركز على الأفراد الذين يعانون من خبرات صعبة فقط إنما تركز على الظروف الاجتماعية التي تساهم في خلق مشكلات لهم، وتعتبر الأسر الفقيرة من أكثر فئات المجتمع عرضة للضغوط الحياتية من ناحية واحتياجاً للرعاية والعناية من ناحية أخرى، لذلك فقد اهتمت الخدمة الاجتماعية بصفة عامة قضية الأسر الفقيرة وطريقة تنظيم المجتمع ومنظمات المجتمع المدني التي ترعاهم بصفة خاصة.

ولجمعيات سيدات الأعمال دوراً هاماً في إشباع احتياجات الأسر الفقيرة بما لديها من إمكانيات وموارد وفي نفس الوقت قدرة هذه المنظمات على دراسة احتياجات الأسر الفقيرة وتحديد الأولويات.

ونظراً للعلاقات الوثيقة بين منظمات المجتمع المدني بصفة عامة وجمعيات سيدات الأعمال بصفة خاصة من منظور طريقة تنظيم المجتمع. فإن المنظم الاجتماعي لديه من المهارات والاستراتيجيات والنظريات والنماذج التي يمكن من خلالها مساعدة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقاية من الضغوط الحياتية، وأكد نموذج الكفاءة على إيجاد وتنمية الوسائل التي تساعد جمعيات سيدات الأعمال على التغير والعمل على تقسيم العمل بين العاملين.

وفي ضوء ذلك تتحدد مشكلة الدراسة الراهنة في محاولة التوصل إلى مجموعة من المؤشرات لزيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة

اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً كعامل وقاية من الضغوط الحياتية.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

[١] نوع الدراسة: تعتبر هذه الدراسة من نوع الدراسات التقويمية حيث تستهدف الدراسة الحالية تحديد مدى كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كعامل وقائي من الضغوط الحياتية للوقوف على تقييم مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة في ضوء كفاءة جمعيات سيدات الأعمال والتصدي للصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة لتلك الأسر، مع وضع تصور مقترح لزيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة.

[٢] المنهج المستخدم: يشير مفهوم المنهج إلي أنه "الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع الدراسة" (حسن، ١٩٧١، ص٢١٠).

ويعتبر منهج المسح الاجتماعي من أكثر الاستراتيجيات البحثية في الخدمة الاجتماعية (عبد العال، ١٩٩٩، ص٦٣).

واعتمدت الباحثة على منهج المسح الاجتماعي الذي يستخدم لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (شفيق، ٢٠٠٥، ص٢٥٧).

كما أن منهج المسح الاجتماعي ينصب على الوقت الحاضر، كما أنه يهتم بدراسة الأشياء الموجودة بالفعل وقت إجراء المسح، ومحاولاً الكشف عن الأوضاع الاجتماعية القائمة وتحليلها وتفسيرها ووضع خطة للإصلاح الاجتماعي (عبد الرحمن والبدوي، ٢٠٠٢، ص٢٥٧).

مبررات استخدام منهج المسح الاجتماعي في الدراسة الحالية:

أ- ينصب علي دراسة الحاضر. ب- ملاءمته لمنهج الدراسات التقويمية.

ج- يساعد في الحصول علي البيانات المطلوبة عن متغيرات الدراسة المختلفة.

واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي كما يلي:

- المسح الشامل لجميع أعضاء مجالس الإدارة العاملين في جمعية سيدات الأعمال بالإسكندرية.

وقد اعتمدت الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي باستخدام العينة لبعض الأسر الفقيرة المستفيدة من جمعيات سيدات الأعمال بمحافظة الإسكندرية، والمسح الشامل

للأسر الفقيرة المستفيدة من خدمات تلك المنظمات كإطار عينة، للتعرف على مدى كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.

[٣] أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

(١) استمارة استبار لأرباب الأسر حول كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

قامت الباحثة بتصميم استمارة استبار لأرباب الأسر وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والدراسات المتصلة، إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة. وقد اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. وقد أجرى الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (٥) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية، وقد تم الاعتماد علي نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناءاً علي ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية. كما أجرى لها ثبات إحصائي لعينة قوامها (١٠) مفردات من أرباب الأسر باستخدام معامل ألفا– كرونباخ، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٤)، كما تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الأداة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان – براون Brown –Spearman للتجزئة النصفية Split – half، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٨)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

(٢) استمارة استبيان للمسئولين حول كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

بناء الأداة في صورتها الأولية اعتماداً على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة. وقد اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. وقد أجرى الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (٥) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بالإسكندرية، وقد تم الاعتماد علي نسبة اتفاق لا تقل عن(٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناءاً علي ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية. كما أجرى لها ثبات إحصائي لعينة قوامها (١٠) مفردات من المسئولين باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وبلغ معامل الثبات (٠,٧٨)، كما تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الأداة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان – براون Brown –Spearman للتجزئة النصفية Split – half، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٢)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

تحديد مستوى كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

للحكم على مستوى كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: **نعم** (ثلاثة درجات)، **إلى حد ما** (درجتين)، **لا** (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (٣ – ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية, **وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:**

جدول (١) مستويات المتوسطات الحسابية

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى أقل من ١,٦٧	**مستوى منخفض**
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١,٦٧ إلى أقل من ٢,٣٥	**مستوى متوسط**
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢,٣٥ إلى ٣	**مستوى مرتفع**

[٤] مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: جمعيات سيدات الأعمال للتنمية الشاملة بالإسكندرية التابعة لوزارة التضامن المشهرة برقم ٢٨٠٥ كأحد منظمات المجتمع المدني الخيرية والتنمية الشاملة كفالة الأيتام- رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة ورعاية الأرامل والمطلقات- رعاية صحية للمسنين، وعنوانها ٦٢ شارع كانوب الإبراهيمية متفرع من اللاجيتيه.

وقد تم اختيار جمعية سيدات الأعمال بمحافظة الإسكندرية وذلك للأسباب التالية:

١- من بين أهدافها إقراض الأسر الفقيرة لتحسين نوعية حياتهم في التخفيف من الضغوط الحياتية.

٢- استعداد العاملين ومجلس الإدارة بالجمعية لمساعدة الباحثة لإجراء الدراسة.

٣- وجود مقر دائم لإدارة المشروع والعاملين به داخل الجمعية.

٤- حاجة الجمعية لمزيد من البحوث التي تساهم بشكل فعال في رفع كفاءتها.

ب- المجال البشري:

يتكون المجال البشري للدراسة من (١٧٠) مفردة.

- حصر شامل للمسئولين بالجمعية من عاملين وأعضاء مجلس إدارة لجمعية سيدات الأعمال وقد بلغ عددهم (٥٠) مفردة.
- المستفيدون من الأسر الفقيرة وعددهم (١٢٠) مفردة وقد تم اختيارهم طبقاً لمجموعة من المحكات.
- ألا تقل مدة الاستفادة من خدمات جمعية سيدات الأعمال عن عامين حتى إجراء الدراسة.
- أن يكون من المستفيدين من برنامج إقراض الأسر الفقيرة بجمعية سيدات الأعمال. وقد بلغ عدد المستفيدين الذين تنطبق عليهم تلك الشروط (١٢٠) مفردة.

ج- المجال الزمني: وهي الفترة التي استغرقها البحث بشقيه النظري والعملي وانحصرت في الفترة من ٢٠٢٣/٤/٥ وحتى ٢٠٢٠/٦/٢٥م.

تاسعاً: المعالجات الإحصائية: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 17.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعادلة سبيرمان- براون للتجزئة النصفية، ومعامل ارتباط بيرسون.

عاشراً: نتائج الدراسة:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(أ) وصف أرباب الأسر مجتمع الدراسة:

جدول (٢) وصف أرباب الأسر مجتمع الدراسة (ن=١٢٠)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٤٩	٦
٢	عدد أفراد الأسرة	٥	١
٣	متوسط الدخل الشهري للأسرة	٦١١	١٤٧
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٤٢	٣٥
٢	أنثى	٧٨	٦٥
	المجمــوع	١٢٠	١٠٠

م	الحالة الاجتماعية	ك	%
١	متزوج	١٩	١٥,٨
٢	مطلق	٣٤	٢٨,٣
٣	أرمل	٦٧	٥٥,٨
	المجمــوع	١٢٠	١٠٠
م	الحالة التعليمية	ك	%
١	أمي	١١	٩,٢
٢	يقرأ ويكتب	١٦	١٣,٣
٣	مؤهل أقل من المتوسط	٢٨	٢٣,٣
٤	مؤهل متوسط	٦٥	٥٤,٢
	المجمــوع	١٢٠	١٠٠
م	الوظيفة	ك	%
١	قطاع خاص	١٧	١٤,٢
٢	أعمال حرة	٢٣	١٩,٢
٣	لا يعمل	٨٠	٦٦,٧
	المجمــوع	١٢٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن أرباب الأسر (٤٩) سنة, وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد أفراد الأسرة (٥) أفراد, وبانحراف معياري فرد واحد تقريباً.
- متوسط الدخل الشهري للأسرة (٦١١) جنية, وبانحراف معياري (١٤٧) جنية تقريباً.
- أكبر نسبة من أرباب الأسر إناث بنسبة (٦٥%), بينما الذكور بنسبة (٣٥%).
- أكبر نسبة من أرباب الأسر أرامل بنسبة (٥٥,٨%), ثم مطلق بنسبة (٢٨,٣%), وأخيراً متزوج بنسبة (١٥,٨%).
- أكبر نسبة من أرباب الأسر حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٥٤,٢%), ثم الحاصلين علي مؤهل أقل من المتوسط بنسبة (٢٣,٣%), يليها يقرأ ويكتب بنسبة (١٣,٣%)، وأخيراً أمي بنسبة (٩,٢%).
- أكبر نسبة من أرباب الأسر لا يعملون بنسبة (٦٦,٧%), ثم أعمال حرة بنسبة (١٩,٢%), وأخيراً العاملين بالقطاع الخاص بنسبة (١٤,٢%).

(ب) وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول (٣) وصف المسئولين مجتمع الدراسة (ن=٣٠)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٣٩	٦
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	١١	٤
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٢١	٧٠
٢	انثى	٩	٣٠
	المجمــوع	٣٠	١٠٠

م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل فوق المتوسط	٤	١٣,٣
٢	مؤهل جامعي	٢١	٧٠
٣	دراسات عليا	٥	١٦,٧
	المجمـــوع	٣٠	١٠٠
م	الوظيفه	ك	%
١	رئيس مجلس إدارة	١	٣,٣
٢	نائب رئيس مجلس إدارة	١	٣,٣
٣	عضو مجلس إدارة	١٠	٣٣,٣
٤	امين صندوق	١	٣,٣
٥	مدير تنفيذي	١	٣,٣
٦	مسئول برامج	٧	٢٣,٣
٧	اخصائي اجتماعي	٤	١٣,٣
٨	إداري	٥	١٦,٧
	المجمـــوع	٣٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسئولين (٣٩) سنة, وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (١١) سنة, وبانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المسئولين ذكور بنسبة (٧٠%), بينما الإناث بنسبة (٣٠%).
- أكبر نسبة من المسئولين حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٧٠%), ثم الحاصلين علي دراسات عليا بنسبة (١٦,٧%), وأخيراً الحاصلين علي مؤهل فوق المتوسط بنسبة (١٣,٣%).
- أكبر نسبة من المسئولين وظيفتهم عضو مجلس إدارة بنسبة (٣٣,٣%), ثم مسئول برامج بنسبة (٢٣,٣%), يليها إداري بنسبة (١٦,٧%)، ثم أخصائي اجتماعي بنسبة (١٣,٣%), وأخيراً رئيس مجلس إدارة, ونائب رئيس مجلس إدارة, ومدير تنفيذي, وأمين صندوق بنسبة (٣,٣%).

المحور الثاني: أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة:

(١) تحسين نوعية الحياة المجتمعية:

جدول (٤) التحسين نوعية الحياة كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	إشباع بعض احتياجاتي الأساسية	٩٢	٧٦,٧	٨	٦,٧	٢٠	١٦,٧	٢,٦	٠,٧٦	٣
٢	مواجهة المشكلات المتعددة لي	٩٢	٧٦,٧	١٣	١٠,٨	١٥	١٢,٥	٢,٦٤	٠,٧	١
٣	زيادة إحساسي بالانتماء للمجتمع	٣٠	٢٥	٥٣	٤٤,٢	٣٧	٣٠,٨	١,٩٤	٠,٧٥	٥
٤	تحسين علاقاتي	٦٠	٥٠	٣٣	٢٧,٥	٢٧	٢٢,٥	٢,٢٨	٠,٨١	٤

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	بالآخرين									
٥	مساعدتي على القيام بأدواري	٩٠	٧٥	١٢	١٠	١٨	١٥	٢,٦	٠,٧٤	٢
	المتغير ككل							٢,٤١	٠,٦٨	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى تحسين **نوعية الحياة كما يحددها أرباب الأسر** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول مواجهة المشكلات المتعددة لي بمتوسط حسابي (٢,٦٤), وجاء بالترتيب الثاني مساعدتي على القيام بأدواري بمتوسط حسابي (٢,٦), وأخيراً زيادة إحساسي بالانتماء للمجتمع بمتوسط حسابي (١,٩٤), وقد يعكس ذلك أن مساعدة جمعيات سيدات الأعمال للفقراء في مواجهة مشكلاتهم لزيادة إحساسهم بالانتماء للمجتمع ومساعدتهم علي القيام بدورهم المجتمعي حيث أن لتحسين نوعية الحياة دور عظيم في تخفيف الضغوط النفسية للفقراء وقد تكون تحسين نوعية الحياة بالكلمة الطيبة أو بالمشورة أو بالنصح أو بتقديم معلومات مفيدة أو بقضاء الحاجات أو تقديم المال, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة فريد فايد (٢٠٠٦) التي توصلت إلي أن تحسين نوعية الحياة تعتبر مصدر من مصادر الدعم الاجتماعي الفعال الذي يؤثر في إدراك الفرد لضغوط الحياة المختلفة وأساليب مواجهتها والتعامل معها، وكلما كان لدى الفرد تحسين نوعية الحياة كبيرة من الأسر والأصدقاء والأشخاص المقربين كلما قل تعرضه لضغوط الحياة وتعامل معها بشكل أفضل.

جدول (٥) التحسين نوعية الحياة كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	إشباع بعض الاحتياجات الأساسية للأسر الفقيرة	٢٥	٨٣,٣	٥	١٦,٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	٣
٢	مواجهه المشكلات المتعددة للأسر الفقيرة	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	١
٣	زيادة إحساس الاسر الفقيرة بالانتماء للمجتمع	١٥	٥٠	١٥	٥٠	-	-	٢,٥	٠,٥١	٤
٤	تحسين علاقات الاسر الفقيرة بالآخرين	١٦	٥٣,٣	٤	١٣,٣	١٠	٣٣,٣	٢,٢	٠,٩٢	٥
٥	مساعدة الأسر الفقيرة على القيام بأدوارها	٢٧	٩٠	٣	١٠	-	-	٢,٩	٠,٣١	٢
	المتغير ككل							٢,٦٧	٠,٣٩	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى تحسين **نوعية الحياة كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

جاء في الترتيب الأول مواجهة المشكلات المتعددة للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٢,٩٣), وجاء بالترتيب الثاني مساعدة الأسر الفقيرة على القيام بأدوارها بمتوسط حسابي (٢,٩), وأخيراً تحسين علاقات الأسر الفقيرة بالآخرين بمتوسط حسابي (٢,٢), وقد يعكس ذلك أن تحسين نوعية الحياة تلعب دور هام في إشباع حاجات الأسر الفقيرة للأمن النفسي والاجتماعي وتساهم في خفض الآثار السلبية للأحداث والمواقف الضاغطة والتي يتعرض لها في حياته اليومية, حيث أن تحديد احتياجات الأسر الفقراء وتحديد مشكلاتهم واتخاذ الخطوات العلمية التي من شأنها إشباع هذه الاحتياجات ومواجهة هذه الضغوط الحياتية وذلك لتخيف الأعباء عنهم, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة علي خرف الله (٢٠١٥) التي توصلت إلي الأثر الإيجابي لتحسين نوعية الحياة على جودة الحياة من الناحية النفسية والجسمية بالنسبة للأفراد، حيث تلعب أدواراً ضرورية متكاملة خاصة حين يتعلق الأمر بمواجهة الضغوط أو الوقاية من آثار الأحداث الضاغطة وكيفية التعامل مع مختلف المواقف التي تعتبر مصدراً لها، فالحاجة إلى تحسين نوعية الحياة باتت أكيدة في التخفيف من آثار الضغوط النفسية والاقتصادية والاجتماعية والوجدانية بشتى أنواعها.

(٢) تحسين نوعية الحياة الوجدانية:

جدول (٦) تحسين نوعية الحياة الوجدانية كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	مساعدتي على الشعور بالأمن والأمان	٩٩	٨٢,٥	١٦	١٣,٣	٥	٤,٢	٢,٧٨	٠,٥١	١
٢	تقديم المواساة لي في حاله الأزمات	٨٩	٧٤,٢	١٤	١١,٧	١٧	١٤,٢	٢,٦	٠,٧٣	٥
٣	العمل على تقليل القلق لدى أفراد أسرتي	٩٤	٧٨,٣	١٦	١٣,٣	١٠	٨,٣	٢,٧	٠,٦٢	٤
٤	مساعدتي على إعادة الثقه بنفسي ومجتمعي	٩٥	٧٩,٢	١٥	١٢,٥	١٠	٨,٣	٢,٧١	٠,٦١	٣
٥	مساعدتي على العودة إلي حالة التوازن النفسي	٩٦	٨٠	١٤	١١,٧	١٠	٨,٣	٢,٧٢	٠,٦١	٢
	المتغير ككل							٢,٧	٠,٥٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة الوجدانية كما يحددها أرباب الأسر** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول مساعدتي على الشعور بالأمن والأمان بمتوسط حسابي (٢,٧٨), وجاء بالترتيب الثاني مساعدتي على العودة إلي حالة التوازن النفسي بمتوسط حسابي (٢,٧٢), وأخيراً تقديم المواساة لي في حالة الأزمات بمتوسط حسابي (٢,٦), وقد

يرجع ذلك إلي مساعدة الجمعية لأسر الفقراء علي زيادة شعورهم بالأمن والأمان والتوازن النفسي ويتم ذلك بتقليل قلق أفراد الأسر وتقديم المواساة لهم في حالة الأزمات لإعادة ثقتهم بالنفس وبالمجتمع, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة وجيه الدسوقي (٢٠٠٤) التي توصلت إلى فاعلية استخدام العلاج البيئي في خدمة الفرد في تحقيق كل من **تحسين نوعية الحياة** المعرفية وتحسين نوعية الحياة السلوكية وتحسين نوعية الحياة المالية المعتمدة العقاقير وعدم فاعليته في زيادة تحسين نوعية الحياة الوجدانية لقصر مدة التدخل المهني في حين أن الجوانب الوجدانية تحتاج المزيد من الوقت لتحقيقها.

جدول (٧) تحسين نوعية الحياة الوجدانية كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	مساعدة الاسر الفقيرة على الشعور بالأمن والأمان	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	تقديم المواساة للاسر الفقيرة في حالة الأزمات	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٣	العمل علي تقليل القلق لدي الأسر الفقيرة	٢٩	٩٦,٧	١	٣,٣	-	-	٢,٩٧	٠,١٨	٢
٤	مساعدة الاسر الفقيرة على إعادة الثقة بأنفسهم ومجتمعهم	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٣
٥	مساعدة الأسر الفقيرة على العودة إلي حالة التوازن النفسي	٢٥	٨٣,٣	٥	١٦,٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	٤
	المتغير ككل							٢,٩٥	٠,١٤	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة الوجدانية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول مساعدة الأسر الفقيرة على الشعور بالأمن والأمان, وتقديم المواساة للأسر الفقيرة في حالة الأزمات بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني العمل علي تقليل القلق لدي الأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٢,٩٧), وأخيراً مساعدة الأسر الفقيرة على العودة إلي حالة التوازن النفسي بمتوسط حسابي (٢,٨٣), وقد يوضح ذلك أن المسئولين بجمعيات سيدات الأعمال حريصون علي تقديم تحسين نوعية الحياة الوجدانية لأسر الفقراء وذلك لشعورهم بالمن والأمان حينما يجدون الجمعية بجوارهم في حالة الأزمات التي قد يتعرضون لها وتقليل القلق لديهم وإعادة ثقتهم بأنفسهم مما يجعلهم في حالة توازن نفسي ووجداني, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة Taylor, J. Mathew (١٩٩٩) التي توصلت هذه الدراسة إلى وجود العديد من أشكال تحسين نوعية الحياة المقدمة لهذه الأسر، تمثلت في

أشكال العون من الأشخاص المقربين والجيران مما يؤدي إلى خفض الضغوط الحياتية المواجهة للأسر الفقراء.

(٣) تحسين نوعية الحياة الاقتصادية:

جدول (٨) تحسين نوعية الحياة الاقتصادية كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	مساعدتي على سداد ديوني	١٠٥	٨٧,٥	٦	٥	٩	٧,٥	٢,٨	٠,٥٦	٣
٢	تقدم مساعدات مالية شهرية لي	١٠٢	٨٥	٦	٥	١٢	١٠	٢,٧٥	٠,٦٣	٤
٣	توفير فرص عمل مناسبة لأسرتي	٩٨	٨١,٧	٧	٥,٨	١٥	١٢,٥	٢,٦٩	٠,٦٨	٥
٤	تقديم قروض ميسرة السداد لي	١١٣	٩٤,٢	٧	٥,٨	-	-	٢,٩٤	٠,٢٤	١
٥	زيادة شعوري بالأمن المادي	٩٧	٨٠,٨	٢٣	١٩,٢	-	-	٢,٨١	٠,٤	٢
	المتغير ككل							٢,٨	٠,٤٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة الاقتصادية كما يحددها أرباب الأسر** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقديم قروض ميسرة السداد لي بمتوسط حسابي (٢,٩٤), وجاء بالترتيب الثاني زيادة شعوري بالأمن المادي بمتوسط حسابي (٢,٨١), وأخيراً توفير فرص عمل مناسبة لأسرتي بمتوسط حسابي (٢,٦٩), وقد يعكس ذلك أن تحسين نوعية الحياة الاقتصادية من أكثر وأهم أنواع تحسين نوعية الحياة التي يبحث عنها الفقراء ويلجئون للجمعية بهدف الحصول علي قروض ميسرة السداد لهم وتوفير فرص عمل مناسبة للأسر ليستطيعوا سداد ديونهم مما يشعرهم بالأمن المادي للأسر مما يخفف عن الأسر حدة الضغوط الحياتية التي يتعرضون لها, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة أبو الحسن إبراهيم (٢٠٠٦) التي توصلت إلي قيام الجمعيات الأهلية ومنظمات المجتمع المدني بدورها داخل المجتمع في التخفيف من المشكلات التي تواجه الأسر الفقيرة بجمع التبرعات وإعطاء المنح لصالح الأسر الفقيرة مع تشجيعهم على الاشتراك في مشروعات وبرامج تدر عائد عليهم مثل الأسر المنتجة.

جدول (٩) تحسين نوعية الحياة الاقتصادية كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	مساعدة الأسر الفقيرة على سداد ديونهم	٢٦	٨٦,٧	٤	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٥	٣
٢	تقدم مساعدات مالية شهرية للأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٣	توفير فرص عمل مناسبة للأسر الفقيرة	١٤	٤٦,٧	٦	٢٠	١٠	٣٣,٣	٢,١٣	٠,٩	٤
٤	تقديم قروض ميسرة السداد للأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٥	زيادة شعور الأسر الفقيرة بالأمن المادي	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٢
	المتغير ككل							٢,٧٩	٠,٢٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة الاقتصادية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقدم مساعدات مالية شهرية للأسر الفقيرة, وتقديم قروض ميسرة السداد للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني زيادة شعور الأسر الفقيرة بالأمن المادي بمتوسط حسابي (٢,٩٣), وأخيراً توفير فرص عمل مناسبة للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٢,١٣), وقد يرجع ذلك إلى أن جمعيات سيدات الأعمال منظمات لا تهدف إلى الربح ولها تخطيط دقيق وإدارة نشطة لتحقيق أهدافها المهنية وبها لجان متخصصة تهتم بنجاح سيدات الأعمال وجماعات العمل الصغيرة لتحقيق تحسين نوعية الحياة بجميع أنواعها للأسر الفقيرة وخاصة تحسين نوعية الحياة الاقتصادية لتحقيق الأمن المادي للأسر الفقيرة وتدعيمها اقتصادياً, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة أميرة محمود (٢٠٠٩) التي توصلت إلي الآليات المستخدمة في تمكين الأسر الفقيرة اجتماعياً من خلال زيادة الموارد المالية لإقامة البرامج والمشروعات والاستعانة بالمتخصصين في بعض الخدمات التي تقدمها الجمعية، وذلك بتمكين الأسر الفقيرة اقتصادياً من خلال تقديم المساعدات المالية وتقديم المشورة القانونية والاقتصادية لتسهيل حصول الأسر الفقيرة على القروض الصغيرة.

(٤) تحسين نوعية الحياة الصحية:

جدول (١٠) تحسين نوعية الحياة الصحية كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقدم برامج التثقيف الصحي لي ولأسرتي	١٢٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	تقديم العلاج المجاني لي ولأسرتي	١١٧	٩٧,٥	٣	٢,٥	-	-	٢,٩٨	٠,١٦	٣
٣	تحسين المستوى الصحي لي ولأسرتي	١١٣	٩٤,٢	٧	٥,٨	-	-	٢,٩٤	٠,٢٤	٤
٤	مساعدة أسرتي على إجراء الفحوصات الطبية بالمجان	١١٩	٩٩,٢	١	٠,٨	-	-	٢,٩٩	٠,٠٩	٢
٥	توفير الكشف الطبي الدوري لي ولأسرتي	١١٣	٩٤,٢	٧	٥,٨	-	-	٢,٩٤	٠,٢٤	٤
	المتغير ككل							٢,٩٧	٠,١١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة الصحية كما يحددها أرباب الأسر** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقدم بر امج التثقيف الصحي لي ولأسرتي بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني مساعدة أسرتي على إجراء الفحوصات الطبية بالمجان بمتوسط حسابي (٢,٩٩), وأخيراً تحسين المستوى الصحي لي ولأسرتي, وتوفير الكشف الطبي الدوري لي ولأسرتي بمتوسط حسابي (٢,٩٤), وقد يعكس ذلك حرص الجمعية علي تقديم برامج التثقيف الصحي للأسر الفقيرة ومساعدتهم في إجراء الفحوصات الطبية اللازمة لهم بالمجان بالكشف الدوري لهم وتقديم العلاج لهم بالمجان مما يترتب علي ذلك تحسين المستوي الصحي للأسر ككل, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة Hebtallah Gonium(٢٠١٣) التي توصلت إلي ضرورة تخفيف حدة الفقر من خلال توفير الموارد المالية وتحسين الخدمات الصحية والتعليمية للأسر الفقيرة للحد من الفقر وتقييم تأثير الدعم النقدي على رفاهية الأفراد وخلق حافز تعليمي.

جدول (١١) تحسين نوعية الحياة الصحية كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقدم برامج التثقيف الصحي للأسر الفقيرة	٢٩	٩٦,٧	١	٣,٣	-	-	٢,٩٧	٠,١٨	٢
٢	تقديم العلاج المجاني للأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٣	تحسين المستوى الصحي للأسر الفقيرة	٢٧	٩٠	٣	١٠	-	-	٢,٩	٠,٣١	٤
٤	مساعدة الأسر الفقيرة على إجراء الفحوصات الطبية بالمجان	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٣
٥	توفير الكشف الطبي الدوري للأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
	المتغير ككل							٢,٩٦	٠,١١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة الصحية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقديم العلاج المجاني للأسر الفقيرة, وتوفير الكشف الطبي الدوري للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني تقدم برامج التثقيف الصحي للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٢,٩٧), وأخيراً تحسين المستوى الصحي للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٢,٩), وقد يرجع ذلك إلي اهتمام الجمعية بتقديم خدمة طبية للأسر الفقيرة لتحقيق تحسين نوعية الحياة الصحية لهم ومساعدتهم في إجراء الكشف الطبي الدوري لهم وعمل الفحوصات اللازمة وحصول الأسر علي العلاج بالمجان وتقديم برامج للتثقيف الصحي لهم وذلك لتحسين المستوي الصحي للأسر الفقيرة مما يقلل من الضغوط التي يتعرضون لها بسبب الفقر, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة حدة يوسفي (٢٠١٥) التي توصلت إلي ضرورة الاهتمام بالتحسين نوعية الحياة كعامل وقاية من الضغوط النفسية، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية الضغوط النفسية وتأثيراتها على الصحة النفسية والجسمية والتعرف على مفهوم العوامل الواقية وأهم تصنيفاتها للضغوط النفسية وأيضاً معرفة دور تحسين نوعية الحياة باعتبارها عاملاً واقياً.

(٥) تحسين نوعية الحياة المعلوماتية:

جدول (١٢) تحسين نوعية الحياة المعلوماتية كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تزويدنا بالمعلومات عن كيفية مواجهة مشكلاتنا	١٢٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	تزويدنا بالمعلومات عن أماكن الحصول على الخدمات التي نحتاجها	١١٦	٩٦,٧	٤	٣,٣	-	-	٢,٩٧	٠,١٨	٢
٣	تقديم النصيحة والإرشاد لي عند الضرورة	١١٥	٩٥,٨	٥	٤,٢	-	-	٢,٩٦	٠,٢	٣
٤	تنمية الوعي المجتمعي لي بحقوقي	١٠٣	٨٥,٨	١٧	١٤,٢	-	-	٢,٨٦	٠,٣٥	٥
٥	مساعدتي على اتخاذ القرارات الصحيحة	١٠٩	٩٠,٨	١١	٩,٢	-	-	٢,٩١	٠,٢٩	٤
	المتغير ككل							٢,٩٤	٠,١٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة المعلوماتية كما يحددها أرباب الأسر** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تزويدنا بالمعلومات عن كيفية مواجهة مشكلاتنا بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني تزويدنا بالمعلومات عن أماكن الحصول على الخدمات التي نحتاجها بمتوسط حسابي (٢,٩٧), وأخيراً تنمية الوعي المجتمعي لي بحقوقي بمتوسط

حسابي (٢,٨٦), وقد يعكس ذلك أهمية تحسين نوعية الحياة المعلوماتية وذلك بتزويد الفقراء بمعلومات عن كيفية مواجهتهم للمشكلات التي يتعرضون لها ومعرفتهم بأماكن حصولهم علي الخدمات التي يحتاجونها ليجدوا من يقدم لهم النصيحة لمساعدتهم علي اتخاذ قرارات صحيحة وتنمية وعيهم المجتمعي بحقوقهم حيث أن تحسين نوعية الحياة المعلوماتية تتضمن التوجيه والنصيحة والاستشارة وتزويد الشخص بالمعلومات التي يمكن استخدامها في مواجهة المشكلات الشخصية والبيئية, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة كوريا Kaori (٢٠١٠) التي توصلت إلى أهمية وصول الدعم لمستحقيه من الفقراء المستحقين للدعم وتقدير واقعهم في السياسة الاجتماعية بما يفيد الفقراء وزيادة مخصصات الضمان الاجتماعية لضمان الرفاهية الاجتماعية لصالح الفقراء المستفيدين وضرورة استشارة خبراء السياسة الاجتماعية بجانب علماء النفس والاجتماعيين والخدمة الاجتماعية.

جدول (١٣) تحسين نوعية الحياة المعلوماتية كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تزويد الأسر الفقيرة بالمعلومات عن كيفية مواجهة مشكلاتهم	٢٤	٨٠	٦	٢٠	-	-	٢,٨	٠,٤١	٣
٢	تزويد الأسر الفقيرة بالمعلومات عن أماكن الحصول على الخدمات التي يحتاجونها	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٣	تقديم النصيحة والإرشاد للأسر الفقيرة عند الضرورة	٢٢	٧٣,٣	٨	٢٦,٧	-	-	٢,٧٣	٠,٤٥	٤
٤	تنمية الوعي المجتمعي للأسر الفقيرة بحقوقهم	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٥	مساعدة الأسر الفقيرة على اتخاذ القرارات الصحيحة	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٢
	المتغير ككل							٢,٨٩	٠,١٦	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة المعلوماتية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تزويد الأسر الفقيرة بالمعلومات عن أماكن الحصول على الخدمات التي يحتاجونها, وتنمية الوعي المجتمعي للأسر الفقيرة بحقوقهم بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني مساعدة الأسر الفقيرة على اتخاذ القرارات الصحيحة بمتوسط حسابي (٢,٩٣), وأخيراً تقديم النصيحة والإرشاد للأسر الفقيرة عند الضرورة بمتوسط حسابي (٢,٧٣), وقد يرجع ذلك إلي أهمية تثقيف الأسر الفقيرة معلوماتياً وذلك لمساعدتهم علي اتخاذ قرارات صحيحة في كل أمور حياتهم وتنمية الوعي المجتمعي لديهم بحقوقهم وأيضاً تقديم

النصيحة والإرشاد للأسر الفقيرة وإمدادهم بالبيانات والمعلومات الخاصة بأزمة التصدي أو التخفيف من الضغوط الحياتية وأسبابها وأساليب التعامل معها وكيفية التخفيف من تلك الضغوط التي يتعرضون لها من خلال أساليب ووسائل جديدة للتعامل مع الأزمة أو المشكلة بالدراية والإلمام بكل جوانبها والقدرة علي حلها.

(٦) تحسين نوعية الخدمات المؤسسية:

جدول (١٤) تحسين نوعية الحياة القانونية كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقديم الاستشارات القانونية لي ولأسرتي	١١٧	٩٧,٥	٣	٢,٥	-	-	٢,٩٨	٠,١٦	٢
٢	تنظيم ندوات للتوعية القانونية لي ولأسرتي	١٠٩	٩٠,٨	١١	٩,٢	-	-	٢,٩١	٠,٢٩	٣
٣	تلقي الشكاوى القانونية وبحثها ومساعدتنا على حلها	١٢٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٤	توفير المحامين لحضور التحقيقات مع أحد أفراد أسرتي في حالة وجودها	١٢٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٥	لعب دور الوسيط بين أسرتي وجهات النزاع في حالة وجودها	٩٧	٨٠,٨	١٤	١١,٧	٩	٧,٥	٢,٧٣	٠,٥٩	٤
	المتغير ككل							٢,٩٢	٠,٠١٦	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة القانونية كما يحددها أرباب الأسر** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تلقي الشكاوى القانونية وبحثها ومساعدتنا على حلها, وتوفير المحامين لحضور التحقيقات مع أحد أفراد أسرتي في حالة وجودها بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني تقديم الاستشارات القانونية لي ولأسرتي بمتوسط حسابي (٢,٩٨), وأخيراً لعب دور الوسيط بين أسرتي وجهات النزاع في حالة وجودها بمتوسط حسابي (٢,٧٣), وقد يعكس ذلك احتياج الأسر الفقيرة إلى الاستشارات القانونية نتيجة تعرضهم للمشاكل والضغوط بسبب فقرهم مما يجعلهم في حاجة لمن يقدم لهم الاستشارات القانونية وتلقي الشكاوى القانونية الخاصة بهم وبحثها ومساعدتهم على حلها وذلك بتوفير المحامين لحضور التحقيقات في حالة وجودها لقلة القدرة المادية للأسر وانعدم الثقافة القانونية لهم بسبب الفقر.

جدول (١٥) تحسين نوعية الحياة القانونية كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقديم الاستشارات القانونيه للاسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	تنظيم ندوات للتوعية القانونية للأسر الفقيرة	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٢
٣	تلقي الشكاوى القانونيه وبحثها ومساعدة الأسر الفقيرة على حلها	٢٧	٩٠	٣	١٠	-	-	٢,٩	٠,٣١	٣
٤	توفير المحامين لحضور التحقيقات مع الأسر الفقيرة في حالة وجودها	٢٦	٨٦,٧	٤	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٥	٤
٥	لعب دور الوسيط بين الاسر الفقيرة وجهات النزاع معهم في حالة وجودها	٢٠	٦٦,٧	٥	١٦,٧	٥	١٦,٧	٢,٥	٠,٧٨	٥
	المتغير ككل							٢,٨٤	٠,١٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **تحسين نوعية الحياة القانونية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقديم الاستشارات القانونية للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني تنظيم ندوات للتوعية القانونية للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٢,٩٣), وأخيراً لعب دور الوسيط بين الأسر الفقيرة وجهات النزاع معهم في حالة وجودها بمتوسط حسابي (٢,٥), وقد يعكس ذلك سعى الجمعية لتنمية الوعي القانوني لدي الأسر الفقيرة وذلك بتنظيم ندوات للتوعية القانونية لهم وتقديم الاستشارات القانونية التي يحتاجونها وتلعب الجمعية دور الوسيط بين الأسر الفقيرة وجهات النزاع معهم في حالة وجودها.

المحور الثالث: أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

(١) معدلات أداء العاملين:

جدول (١٦) معدلات أداء العاملين كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يتعاون العاملون من اجل إشباع حاجات الأسر الفقيرة	٢٦	٨٦,٧	٤	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٥	٤
٢	يشارك العاملون في التخطيط لبرامج الجمعية المقدمة للأسر الفقيرة	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٣
٣	يستطيع العاملون استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة توفيراً للوقت	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٤	يوجد تحديد واضح لاداء الادوار بين فريق العمل	٢٩	٩٦,٧	١	٣,٣	-	-	٢,٩٧	٠,١٨	٢
٥	يحرص العاملون على مشاركة الأسر الفقيرة في وضع الحلول لمشكلاتهم	٢٤	٨٠	٦	٢٠	-	-	٢,٨	٠,٤١	٥
	المتغير ككل							٢,٩١	٠,١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **معدلات أداء العاملين كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

جاء في الترتيب الأول يستطيع العاملون استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة توفيراً للوقت بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني يوجد تحديد واضح لأداء الأدوار بين فريق العمل بمتوسط حسابي (٢,٩٧), وأخيراً يحرص العاملون على مشاركة الأسر الفقيرة في وضع الحلول لمشكلاتهم بمتوسط حسابي (٢,٨), وقد يعكس ذلك حرص الجمعية علي تجويد الخدمة المقدمة لأسر الفقراء وذلك برفع معدلات أداء العاملين بها باستخدامهم الوسائل التكنولوجية الحديثة توفيراً للوقت بقيام الجميع بالأعمال الموكلة إليهم بتكامل الأدوار بين فريق العمل بالمشاركة في التخطيط لبرامج الجمعية المقدمة للأسر الفقيرة من أجل إشباع حاجات الأسر الفقيرة ووضح الحلول لمشكلاتهم لزيادة مساهمة الجمعية في التخفيف من حدة الضغوط الحياتية للأسر الفقيرة.

(٢) الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة:

جدول (١٧) الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يوجد فريق عمل بالجمعية لمساعدة الاسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	يتوفر العدد الكافي من الاخصائيين الاجتماعيين بالجمعية	٢٧	٩٠	٣	١٠	-	-	٢,٩	٠,٣١	٢
٣	يوجد بالجمعية اخصائيين اجتماعيين ذوى كفاءة	٢٦	٨٦,٧	٤	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٥	٣
٤	تهتم الجمعية بتدريب العاملين لرفع مستوى أدائهم	٢٣	٧٦,٧	٧	٢٣,٣	-	-	٢,٧٧	٠,٤٣	٤
٥	القوانين المنظمة للعمل بالجمعية واضحه ومرنة	٢٠	٦٦,٧	١٠	٣٣,٣	-	-	٢,٦٧	٠,٤٨	٥
	المتغير ككل							٢,٨٤	٠,١٨	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد فريق عمل بالجمعية لمساعدة الأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني يتوفر العدد الكافي من الأخصائيين الاجتماعيين بالجمعية بمتوسط حسابي (٢,٩), وأخيراً القوانين المنظمة للعمل بالجمعية واضحة ومرنة بمتوسط حسابي (٢,٦٧), وقد يعكس ذلك سعى الجمعية للاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة لديها من خلال فريق العمل بالجمعية وذلك بتدريبهم لرفع مستوي أدائهم وتوفير عدد كافي من الأخصائيين الاجتماعيين ذوي الكفاءة والخبرة للتعامل مع الأسر الفقيرة ومساعدتهم في حل مشكلاتهم في ظل القوانين الواضحة والمرنة للجمعية والتخفيف من حدة

الضغوط والمشكلات التي يتعرضون لها, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة عمرو محمود (٢٠١٤) التي توصلت إلى تحديد كل من مستوى التنسيق ومستوى التعاون ومستوى الاتصال بينهم وبين الدولة ومنظمات المجتمع المدني في تحسين الخدمات الاقتصادية والتعليمية والصحية للفقراء لتحسين أحوالهم المعيشية في مواجهة مشكلات الفقر من خلال تعزيز شراكة الدولة ومنظمات المجتمع المدني في تفعيل برامج الحماية الاجتماعية لفقراء الحضر.

(٣) القدرة على توفير الموارد والإمكانيات اللازمة:

جدول (١٨) القدرة على توفير الموارد والإمكانيات اللازمة كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تعتمد الجمعية على التمويل الذاتي لبرامجها	٢٥	٨٣,٣	٥	١٦,٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	١
٢	تعتمد الجمعية على التمويل الحكومي لبرامجها	-	-	٥	١٦,٧	٢٥	٨٣,٣	١,١٧	٠,٣٨	٤
٣	تعتمد الجمعية على المنح الاجنبية لتمويل برامجها	١١	٣٦,٧	٥	١٦,٧	١٤	٤٦,٧	١,٩	٠,٩٢	٣
٤	يعتمد الجمعية على التبرعات المادية	٢٤	٨٠	٦	٢٠	-	-	٢,٨	٠,٤١	٢
٥	يعتمد الجمعية على المساعدات العينية	٢٥	٨٣,٣	٥	١٦,٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	١
	المتغير ككل							٢,٣١	٠,٢٤	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **القدرة على توفير الموارد والإمكانيات اللازمة كما يحددها المسئولون** متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تعتمد الجمعية على التمويل الذاتي لبرامجها, ويعتمد الجمعية على المساعدات العينية بمتوسط حسابي (٢,٨٣), وجاء بالترتيب الثاني يعتمد الجمعية على التبرعات المادية بمتوسط حسابي (٢,٨), وأخيراً تعتمد الجمعية على التمويل الحكومي لبرامجها بمتوسط حسابي (١,١٧), وقد يرجع ذلك إلي اعتماد الجمعية علي التمويل الذاتي والتبرعات المادية والمساعدات العينية والتمويل الحكومي لتنفيذ برامجها سعياً منها علي توفير الموارد والإمكانيات اللازمة لمساعدة الأسر الفقيرة وتقديم الرعاية الاجتماعية اللازمة لهم للتخفيف من حدة الضغوط التي يتعرضون لها, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة علاء مغازي (٢٠٠٦) التي توصلت إلي مشاركة القيادات المختلفة في عملية تخطيط برامج الرعاية الاجتماعية لتحقيق العدالة والمساعدة في إشباع الاحتياجات الضرورية للمواطنين، حيث أن هذه المشاركة تعمل على إيجاد نوعاً من التكامل بين الجهود الأهلية والحكومية وتساعد في تحسين مستوى الخدمات في المجتمع، كما تضمن هذه المشاركة المتابعة الحقيقية لتنفيذ الخطط والبرامج وتحقيق الأهداف في ضوء الموارد والإمكانيات المتاحة.

(٤) مدى التوافق بين إدارات وأقسام العمل داخل جمعيات سيدات الأعمال:

جدول (١٩) مدى التوافق بين إدارات وأقسام العمل داخل جمعيات سيدات الأعمال كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يتعاون العاملون مع جميع الأقسام لتحقيق الأهداف	٢٧	٩٠	٣	١٠	-	-	٢,٩	٠,٣١	٢
٢	يوجد بالجمعية لوائح لتقسيم العمل بين وحداته المختلفة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٣	التعاون بين أقسام المنظمة بما يساعد في تحقيق أهدافه	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٤	يشترك جميع العاملين بالجمعية في وضع خطط العمل التنفيذية	١٢	٤٠	١٤	٤٦,٧	٤	١٣,٣	٢,٢٧	٠,٦٩	٣
٥	تنظم الجمعية دورات تدريبية للعاملين وفقا لاحتياجاتهم التدريبية	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
	المتغير ككل							٢,٨٣	٠,١٣	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **مدى التوافق بين إدارات وأقسام العمل داخل جمعيات سيدات الأعمال كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد بالجمعية لوائح لتقسيم العمل بين وحداته المختلفة, والتعاون بين أقسام المنظمة بما يساعد في تحقيق أهدافه, وتنظم الجمعية دورات تدريبية للعاملين وفقاً لاحتياجاتهم التدريبية بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني يتعاون العاملون مع جميع الأقسام لتحقيق الأهداف بمتوسط حسابي (٢,٢٩), وأخيراً يشترك جميع العاملين بالجمعية في وضع خطط العمل التنفيذية بمتوسط حسابي (٢,٢٧), وقد يعكس ذلك وجود توافق بين إدارات وأقسام العمل داخل جمعيات سيدات الأعمال حيث أنها تعمل وفق لوائح لتقسيم العمل بين وحداتها المختلفة والتعاون بين أقسامها, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة عادل عزت (٢٠٠٨) التي توصلت إلى حاجة الحكومة إلى منظمات المجتمع المدني في تحقيق المرونة الإدارية والقيام بأعمال لا تستطيع أدائها والاستجابة إلى الخدمات الطارئة والجديدة بشكل أكثر فاعلية وجعل الحكومة أكثر استجابة لمتطلبات الجماهير وأنها مصدر لاستقطاب العناصر ذات الخبرة والكفاءة.

(٥) توافر نظم المعلومات بجمعيات سيدات الأعمال:

جدول (٢٠) توافر نظم المعلومات بجمعيات سيدات الأعمال كما يحددها المسئولون

(ن= ٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توجد قاعدة بيانات حديثة للأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	يتم تحديث قاعدة بيانات الأسر الفقيرة باستمرار	٢٦	٨٦,٧	٤	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٥	٣
٣	تعرض الجمعية إنجازاتها باستمرار على الموقع الالكتروني	١٢	٤٠	١١	٣٦,٧	٧	٢٣,٣	٢,١٧	٠,٧٩	٥
٤	تعتمد الجمعية على نسق المعلومات في التخطيط لخدماتها	٢٥	٨٣,٣	٥	١٦,٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	٤
٥	توافر البيانات والمعلومات بسهولة بين اقسام الجمعية	٢٧	٩٠	٣	١٠	-	-	٢,٩	٠,٣١	٢
	المتغير ككل							٢,٧٥	٠,٢٦	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **توافر نظم المعلومات بجمعيات سيدات الأعمال كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توجد قاعدة بيانات حديثة للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني توافر البيانات والمعلومات بسهولة بين أقسام الجمعية بمتوسط حسابي (٢,٩), وأخيراً تعرض الجمعية إنجازاتها باستمرار على الموقع الالكتروني بمتوسط حسابي (٢,١٧), وقد يرجع ذلك إلي حرص الجمعية علي توفير قاعدة بيانات حديثة لديها عن الأسر الفقيرة وتداول المعلومات بسهولة بين أقسام الجمعية واعتمادها علي نسق المعلومات في التخطيط لخدماتها المقدمة للفقراء وعرض الجمعية إنجازاتها باستمرار على الموقع الالكتروني مما يزيد من التفاعل المجتمعي مع الجمعية سواء بالأسر الفقيرة المتقدمة للحصول علي خدمات الجمعية أو بمنظمات المجتمع المدني المختلفة والأفراد في تقديم التعاون والدعم للجمعية لزيادة الخدمات المقدمة وعدد المستفيدين منها.

(٦) خفض ما أمكن من الهدر الزمني والمادي والبشرى:

جدول (٢١) خفض ما أمكن من الهدر الزمني والمادي والبشرى كما يحددها المسئولون

(ن= ٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقدم الجمعية الخدمات للأسر الفقيرة في أقل وقت ممكن	٢٩	٩٦,٧	١	٣,٣	-	-	٢,٩٧	٠,١٨	٢
٢	تقدم الجمعية الخدمات للأسر الفقيرة بشكل عادل	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٣
٣	تقدم الجمعية الخدمات للأسر الفقيرة دون تمييز	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٤	إجراءات الحصول علي الخدمات سهلة وميسرة	٢٦	٨٦,٧	٤	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٥	٤
٥	يتعاون العاملين بالجمعية على خفض تكلفة الخدمات	٢٥	٨٣,٣	٥	١٦,٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	٥
	المتغير ككل							٢,٩٢	٠,١٤	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **خفض ما أمكن من الهدر الزمني والمادي**

والبشرى كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقدم الجمعية الخدمات للأسر الفقيرة دون تمييز بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني تقدم الجمعية الخدمات للأسر الفقيرة في أقل وقت ممكن بمتوسط حسابي (٢,٩٧), وأخيراً يتعاون العاملين بالجمعية على خفض تكلفة الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٨٣), وقد يعكس ذلك سعى الجمعية لتقديم خدماتها للأسر الفقيرة دون تمييز في أقل وقت ممكن وبشكل عادل وتكون إجراءات حصول الفقراء علي الخدمات من الجمعية سهلة وميسرة وذلك بتعاون العاملين بالجمعية على خفض تكلفة الخدمات وتحسين جودتها, وقد يختلف ذلك مع دراسة يسري عبد المعطي (٢٠١٣) التي توصلت إلي انخفاض مستوى تنفيذ الاستراتيجيات وضعف التركيز على الأنشطة مما يتطلب اهتمام المسئولين بالأنشطة والمشروعات التي تزيد من القدرات التعليمية والصحية والمهنية وتحسين المستوى الاقتصادي لمواجهة الفقر.

(٧) اتساق نتائج الخدمة مع احتياجات المستفيدين:

جدول (٢٢) اتساق نتائج الخدمة مع احتياجات المستفيدين كما يحددها المسئولون (ن= ٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقوم الجمعية بدراسة احتياجات الأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	تقوم الجمعية بدراسة مشكلات الأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٣	تقدم الجمعية الخدمات التي تتفق مع حاجات الأسر الفقيرة	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٢
٤	الخدمات المقدمة للأسر الفقيرة تحقق الأهداف المحددة سلفاً	٢٦	٨٦,٧	٤	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٥	٣
٥	يتم قياس رضا الأسر الفقيرة عن الخدمات المقدمة لهم	٢٤	٨٠	٦	٢٠	-	-	٢,٨	٠,٤١	٤
المتغير ككل								٢,٩٢	٠,١٣	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **اتساق نتائج الخدمة مع احتياجات المستفيدين كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تقوم الجمعية بدراسة احتياجات الأسر الفقيرة, وتقوم الجمعية بدراسة مشكلات الأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني تقدم الجمعية الخدمات التي تتفق مع حاجات الأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٢,٩٣), وأخيراً يتم قياس رضا الأسر الفقيرة عن الخدمات المقدمة لهم بمتوسط حسابي (٢,٨), وقد

يعكس ذلك حرص الجمعية علي اتساق نتائج الخدمة مع احتياجات المستفيدين بدراسة احتياجاتهم ومشكلاتهم بما يتفق مع الخدمات المقدمة لهم لتحقيق أهداف الجمعية في تقديم خدماتها للفقراء وتخفيف حدة الضغوط الحياتية لديهم وذلك بقياس رضا الأسر الفقيرة عن الخدمات المقدمة لهم, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة هناء محمد السيد (٢٠٠٧) التي توصلت إلي تحليلاً لدور جمعية سيدات الأعمال كأحد منظمات المجتمع المدني ودورها في إشباع احتياجات المرأة الفقيرة، وأثبتت الدراسة أن قلة الإمكانيات المالية، ونقص الخدمات المقدمة لها حالت دون أداء هذا الدور، وأوصت الدراسة بضرورة إقامة علاقات بين مختلف منظمات المجتمع المدني على المستوى الأفقي.

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

جدول (٢٣) الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	نقص الموارد اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لنا	١٢	١٠	١١	٩,٢	٩٧	٨٠,٨	١,٢٩	٠,٦٤	٤
٢	عدم وعيى بأساليب الحصول على خدمات الجمعية	١٧	١٤,٢	٢٣	١٩,٢	٨٠	٦٦,٧	١,٤٨	٠,٧٣	١
٣	عدم مشاركتنا في تحديد احتياجاتنا	١٨	١٥	٢١	١٧,٥	٨١	٦٧,٥	١,٤٨	٠,٧٤	٢
٤	ضعف الإعلان الكافي عن جهود الجمعية في مساعدتنا	١٧	١٤,٢	١٨	١٥	٨٥	٧٠,٨	١,٤٣	٠,٧٣	٣
٥	عدم تطوير برامج الجمعية ليتواكب مع احتياجاتنا المتعددة	١١	٩,٢	٨	٦,٧	١٠١	٨٤,٢	١,٢٥	٠,٦١	٦
٦	إجراءات الحصول على الخدمات من الجمعية معقدة	٥	٤,٢	١١	٩,٢	١٠٤	٨٦,٧	١,١٨	٠,٤٨	٩
٧	مواعيد عمل الجمعية غير مناسبة لظروفنا	١٣	١٠,٨	٦	٥	١٠١	٨٤,٢	١,٢٧	٠,٦٤	٥
٨	عدم توافر العدد الكافي من العاملين بالجمعية	١٣	١٠,٨	٤	٣,٣	١٠٣	٨٥,٨	١,٢٥	٠,٦٤	٧
٩	ضعف المشاركة المجتمعية في دعم الجمعية لمساعدتنا	١١	٩,٢	٣	٢,٥	١٠٦	٨٨,٣	١,٢١	٠,٥٩	٨
١٠	قلة وعى المجتمع برسالة الجمعية في مساعدتنا	١٣	١٠,٨	٤	٣,٣	١٠٣	٨٥,٨	١,٢٥	٠,٦٤	٧
	المتغير ككل							١,٣١	٠,٤٦	مستوى منخفض

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال**

في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها أرباب الأسر منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٣١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عدم وعيي بأساليب الحصول على خدمات الجمعية بمتوسط حسابي (١,٤٨), وجاء بالترتيب الثاني عدم مشاركتنا في تحديد احتياجاتنا بمتوسط حسابي (١,٤٨), وأخيراً إجراءات الحصول على الخدمات من الجمعية معقدة بمتوسط حسابي (١,١٨), وقد يعكس ذلك أن الأسر الفقيرة يقل لديهم الوعي بأساليب حصولهم علي الخدمات بالجمعية ويقل مشاركتهم في تحديد احتياجاتهم بالجمعية ونسبة قليلة تري ان إجراءات حصولهم على الخدمات من الجمعية معقدة ما يبرز دور الجمعية في تقديم خدماتها للأسر الفقيرة بشكل جيد, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة خالد عبد الفتاح (٢٠٠٧) التي توصلت إلي أن هناك معوقات عديدة تواجه الأسر الفقيرة في الحصول على خدمات الرعاية المقدمة لهم من قبل وزارة التضامن الاجتماعي كجهة حكومية ومنها: ضآلة حجم المساعدات مقارنة باحتياجاتهم وظروف معيشتهم، كثرة المستندات المطلوبة للحصول على المساعدة، وكذلك أن هناك العديد من الأسر الفقيرة لا تعلم بهذه المساعدة وطرق الحصول عليها بالرغم من استحقاقهم الفعلي لها مع ضعف دور وحدات التضامن الاجتماعي في الاتصال والتعاون مع منظمات المجتمع المدني من أجل مساعدة الأسر الفقيرة, كما يتفق ذلك مع نتائج دراسة نهلة عبد الرحمن (١٩٩٨) التي توصلت نتائجها إلى ضعف استفادة الأسر الفقيرة من خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدم عن طريق الخاص وفي مقدمتها الخدمات التعليمية والصحية، الأمر الذي أدى إلى استمرار دون التحسن المطلوب

جدول (٢٤) الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	زيادة أعداد الأسر الفقيرة في المجتمع	١٨	٦٠	٧	٢٣,٣	٥	١٦,٧	٢,٤٣	٠,٧٧	١
٢	نقص الموارد اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للأسر الفقيرة	٣	١٠	٨	٢٦,٧	١٩	٦٣,٣	١,٤٧	٠,٦٨	٩
٣	عدم وعى الأسر الفقيرة بأساليب الحصول على خدمات الجمعية	١٢	٤٠	٧	٢٣,٣	١١	٣٦,٧	٢,٠٣	٠,٨٩	٣
٤	عدم مشاركة الأسر الفقيرة في تحديد احتياجاتهم	١٥	٥٠	٦	٢٠	٩	٣٠	٢,٢	٠,٨٩	٢
٥	عدم وجود قنوات اتصال بين جمعيات سيدات الأعمال وبعضها البعض	٧	٢٣,٣	١٢	٤٠	١١	٣٦,٧	١,٨٧	٠,٧٨	٤
٦	بيروقراطية المنظمات الحكومية	٦	٢٠	١٠	٣٣,٣	١٤	٤٦,٧	١,٧٣	٠,٧٨	٥

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	عند تنفيذ برامج بالشراكة مع الجمعيات									
٧	ضعف الإعلان الكافي عن جهود الجمعية في مساعدة الأسر الفقيرة	٤	١٣,٣	٩	٣٠	١٧	٥٦,٧	١,٥٧	٠,٧٣	٦
٨	عدم تطوير برامج الجمعية ليتواكب مع الاحتياجات المتعدد للأسر الفقيرة	-	-	٧	٢٣,٣	٢٣	٧٦,٧	١,٢٣	٠,٤٣	١٠
٩	ضعف المشاركة المجتمعية في دعم الجمعية لمساعدة الأسر الفقيرة	٥	١٦,٧	٦	٢٠	١٩	٦٣,٣	١,٥٣	٠,٧٨	٧
١٠	قلة وعى المجتمع برسالة الجمعية في مساعدة الأسر الفقيرة	٣	١٠	٩	٣٠	١٨	٦٠	١,٥	٠,٦٨	٨
	المتغير ككل							١,٧٦	٠,٢٤	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون** متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول زيادة أعداد الأسر الفقيرة في المجتمع بمتوسط حسابي (٢,٤٣), وجاء بالترتيب الثاني عدم مشاركة الأسر الفقيرة في تحديد احتياجاتهم بمتوسط حسابي (٢,٢), وأخيراً عدم تطوير برامج الجمعية ليتواكب مع الاحتياجات المتعدد للأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (١,٢٣), وقد يرجع ذلك إلى زيادة أعداد الفقراء بالمجتمع مما أدي إلى زيادة الضغط علي الجمعية في تقديم خدماتها وأيضا عدم مشاركتهم في تحديد احتياجاتهم مما يؤدي لعدم تطوير برامج الجمعية ليتواكب مع الاحتياجات المتعدد للأسر الفقيرة, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة مؤنس السيد (١٩٩٨) التي توصلت إلى فشل الخطط والاستراتيجيات المستخدمة من حيث زيادة معدلات الفقر وتدني مستوى معيشة الأسر الفقيرة وانتشار عمالة الأطفال وغير ذلك, كما يتفق ذلك مع نتائج دراسة أم كلثوم وفدي (٢٠١٥) التي توصلت إلي أهمية دور الجمعيات الأهلية في تحسين نوعية الحياة للفئات المهمشة الأشد فقراً والتعرف على الآثار الاجتماعية والآثار الاقتصادية للجمعيات الأهلية على الفئات المهمشة الأشد فقراً، وأيضاً التعرف على الصعوبات والمشكلات التي تواجه الفئات الفقيرة، وأيضاً مدى استفادتهم من الخدمات المقدمة لهم.

المحور الخامس: مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة:

جدول (٢٥) مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توفير الموارد اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لنا	١٠٨	٩٠	٧	٥,٨	٥	٤,٢	٢,٨٦	٠,٤٥	٧
٢	تنمية وعيى بأساليب الحصول على خدمات الجمعية	١١٦	٩٦,٧	٤	٣,٣	-	-	٢,٩٧	٠,١٨	١
٣	ضرورة مشاركتنا في تحديد احتياجاتنا	٩٦	٨٠	١٤	١١,٧	١٠	٨,٣	٢,٧٢	٠,٦١	٩
٤	زيادة الإعلان الكافي عن جهود الجمعية في مساعدتنا	١٠٠	٨٣,٣	١٤	١١,٧	٦	٥	٢,٧٨	٠,٥٢	٨
٥	تطوير برامج الجمعية لتتواكب مع احتياجاتنا المتعددة	١١٥	٩٥,٨	٥	٤,٢	-	-	٢,٩٦	٠,٢	٢
٦	تسهيل إجراءات الحصول على الخدمات من الجمعية	١١٥	٩٥,٨	٥	٤,٢	-	-	٢,٩٦	٠,٢	٢
٧	تناسب مواعيد عمل الجمعية لظروفنا	١١١	٩٢,٥	٤	٣,٣	٥	٤,٢	٢,٨٨	٠,٤٣	٥
٨	توفير العدد الكافي من العاملين بالجمعية	١٠٥	٨٧,٥	١٥	١٢,٥	-	-	٢,٨٨	٠,٣٣	٤
٩	تنمية المشاركة المجتمعية في دعم الجمعية لمساعدتنا	١٠٤	٨٦,٧	١٦	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٤	٦
١٠	تنمية وعي المجتمع برسالة الجمعية في مساعدتنا	١١٢	٩٣,٣	٨	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٣
	المتغير ككل							٢,٨٨	٠,٣	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها أرباب الأسر** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تنمية وعيي بأساليب الحصول على خدمات الجمعية بمتوسط حسابي (٢,٩٧), وجاء بالترتيب الثاني تطوير برامج الجمعية لتتواكب مع احتياجاتنا المتعددة, وتسهيل إجراءات

الحصول على الخدمات من الجمعية بمتوسط حسابي (٢,٩٦), وأخيراً ضرورة مشاركتنا في تحديد احتياجاتنا بمتوسط حسابي (٢,٧٢), وقد يرجع ذلك إلي أن الجمعية تطور برامجها لتوفير الاحتياجات المتعددة للفقراء وتنمية وعيهم بأساليب الحصول علي خدمات الجمعية وسهولة إجراءات حصولهم علي تلك الخدمات وتحقيق جودة تلك الخدمات بما يتوافق مع احتياجات الأسر الفقيرة, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة نجوان حسن (٢٠١٦) التي توصلت إلى تحديد إسهام برامج الحماية الاجتماعية لتعديل سياسات الرعاية الاجتماعية المواجهة للفقراء وتحديد الصعوبات التي تواجهت برامج الحماية الاجتماعية كإستراتيجية لمواجهة الفقر من خلال تفعيل آليات الحماية الاجتماعية لرعاية الفقراء في مصر والتصدي للصعوبات التي تحول دون حصول الفقراء على خدمات الرعاية الاجتماعية ووضع تصور مقترح لتعديل سياسات الرعاية الاجتماعية المقدمة للفقراء, وكذلك يتفق ذلك مع نتائج دراسة عبد العزيز يوسف (٢٠٠٧) التي توصلت إلى زيادة وعي الأسر الفقيرة بترشيد الاستهلاك والمشاركة في المشروعات متناهية الصغر كأصغر وسائل لتحسين مستوى المعيشة.

جدول (٢٦) مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تنويع برامج الجمعية لتتواكب مع زيادة أعداد الأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٢	توفير الموارد اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للأسر الفقيرة	٢٥	٨٣,٣	٥	١٦,٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	٤
٣	تنمية وعى الأسر الفقيرة بأساليب الحصول على خدمات الجمعية	٢٦	٨٦,٧	٤	١٣,٣	-	-	٢,٨٧	٠,٣٥	٣
٤	الحرص على مشاركة الأسر الفقيرة في تحديد احتياجاتهم	١٤	٤٦,٧	١٦	٥٣,٣	-	-	٢,٤٧	٠,٥١	٦
٥	فتح قنوات اتصال بين جمعيات سيدات الأعمال وبعضها البعض	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
٦	مرونة إجراءات تنفيذ البرامج بالشراكة بين المنظمات الحكومية والجمعيات	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٢,٩٣	٠,٢٥	٢
٧	زيادة الإعلان الكافي عن جهود الجمعية في مساعدة الأسر الفقيرة	٢٤	٨٠	٦	٢٠	-	-	٢,٨	٠,٤١	٥
٨	تطوير برامج الجمعية	٢٥	٨٣,٣	٥	١٦,٧	-	-	٢,٨٣	٠,٣٨	٤

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	لتتواكب مع الاحتياجات المتعدد للأسر الفقيرة									
٩	تنمية المشاركة المجتمعية في دعم الجمعية لمساعدة الأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
١٠	تنمية وعى المجتمع برسالة الجمعية في مساعدة الأسر الفقيرة	٣٠	١٠٠	-	-	-	-	٣	٠	١
	المتغير ككل							٢,٨٧	٠,١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى **مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تنويع برامج الجمعية لتتواكب مع زيادة أعداد الأسر الفقيرة, وفتح قنوات اتصال بين جمعيات سيدات الأعمال وبعضها البعض, وتنمية المشاركة المجتمعية في دعم الجمعية لمساعدة الأسر الفقيرة, وتنمية وعى المجتمع برسالة الجمعية في مساعدة الأسر الفقيرة بمتوسط حسابي (٣), وجاء بالترتيب الثاني مرونة إجراءات تنفيذ البرامج بالشراكة بين المنظمات الحكومية والجمعيات بمتوسط حسابي (٢,٩٣), وأخيراً الحرص على مشاركة الأسر الفقيرة في تحديد احتياجاتهم بمتوسط حسابي (٢,٤٧), وقد يوضح ذلك أن لجمعيات سيدات الأعمال دوراً هاماً في إشباع احتياجات الأسر الفقيرة بما لديها من إمكانيات وموارد وفي نفس الوقت قدرة هذه المنظمات على دراسة احتياجات الأسر الفقيرة وتحديد الأولويات حيث تنويع برامجها لتتواكب مع زيادة أعداد الأسر الفقيرة لتنمية المشاركة المجتمعية والوعي المجتمعي في دعم الجمعية لمساعدة الأسر الفقيرة, وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة قوت القلوب النجار (٢٠١١) التي أكدت على التعرف بالآليات للحد من الفقر من خلال تفعيل السياسة والبرامج التنفيذية لمواجهة الفقر وتحديد أدوار اللامركزية في تطوير الإدارة المحلية وتحسين جودة الخدمات للفقراء والتعرف على أساليب تخفيف حدة الفقر وتحقيق العدالة الاجتماعية، ووضع إستراتيجية للحد من الفقر على المدى القصير والمدى الطويل مؤكد أن الإستراتيجية هي الأسلوب الأمثل لمواجهة الفقر وضرورة تقديم الدعم للأسر الفقير.

المحور السادس: اختبار فروض الدراسة:

[١] اختبار الفرض الأول للدراسة: "من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة مرتفعاً":

جدول (٢٧) مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة كما يحددها أرباب الأسر (ن=١٢٠)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	تحسين نوعية الحياة المجتمعية	٢,٤١	٠,٦٨	مرتفع	٦
٢	تحسين نوعية الحياة الوجدانية	٢,٧	٠,٥٧	مرتفع	٥
٣	تحسين نوعية الحياة الاقتصادية	٢,٨	٠,٤٧	مرتفع	٤
٤	تحسين نوعية الحياة الصحية	٢,٩٧	٠,١١	مرتفع	١
٥	تحسين نوعية الحياة المعلوماتية	٢,٩٤	٠,١٧	مرتفع	٢
٦	تحسين نوعية الخدمات المؤسسية	٢,٩٢	٠,١٦	مرتفع	٣
أبعاد تحسين نوعية الحياة ككل		٢,٧٩	٠,٣٣	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة كما يحددها أرباب الأسر, تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول تحسين نوعية الحياة الصحية بمتوسط حسابي (٢,٩٧).
- الترتيب الثاني تحسين نوعية الحياة المعلوماتية بمتوسط حسابي (٢,٩٤).
- الترتيب الثالث تحسين نوعية الخدمات المؤسسية بمتوسط حسابي (٢,٩٢).
- الترتيب الرابع تحسين نوعية الحياة الاقتصادية بمتوسط حسابي (٢,٨).
- الترتيب الخامس تحسين نوعية الحياة الوجدانية بمتوسط حسابي (٢,٧).
- الترتيب السادس تحسين نوعية الحياة بمتوسط حسابي (٢,٤١).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة كما يحددها أرباب الأسر بلغ (٢,٧٩) وهو معدل مرتفع. وقد يعكس ذلك الدور الفعال لجمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة. **مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة مرتفعاً ".**

جدول (٢٨) مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	تحسين نوعية الحياة المجتمعية	٢,٦٧	٠,٣٩	مرتفع	٦
٢	تحسين نوعية الحياة الوجدانية	٢,٩٥	٠,١٤	مرتفع	٢
٣	تحسين نوعية الحياة الاقتصادية	٢,٧٩	٠,٢٥	مرتفع	٥
٤	تحسين نوعية الحياة الصحية	٢,٩٦	٠,١١	مرتفع	١
٥	تحسين نوعية الحياة المعلوماتية	٢,٨٩	٠,١٦	مرتفع	٣
٦	تحسين نوعية الخدمات المؤسسية	٢,٨٤	٠,١٥	مرتفع	٤
أبعاد تحسين نوعية الحياة ككل		٢,٨٥	٠,١٢	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون, تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول تحسين نوعية الحياة الصحية بمتوسط حسابي (٢,٩٦).
- الترتيب الثاني تحسين نوعية الحياة الوجدانية بمتوسط حسابي (٢,٩٥).
- الترتيب الثالث تحسين نوعية الحياة المعلوماتية بمتوسط حسابي (٢,٨٩).
- الترتيب الرابع تحسين نوعية الخدمات المؤسسية بمتوسط حسابي (٢,٨٤).
- الترتيب الخامس تحسين نوعية الحياة الاقتصادية بمتوسط حسابي (٢,٧٩).
- الترتيب السادس تحسين نوعية الحياة بمتوسط حسابي (٢,٦٧).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٨٥) وهو معدل مرتفع. وقد يتفق ذلك مع نتائج دراسة إسماعيل مصطفى (٢٠٠٤) التي أكدت على أن تحسين نوعية الحياة بصورها المختلفة تدعم التقبل واندماج الفرد في الحياة الاجتماعية والاعتراف بقيمته، وأشارت الدراسة إلى أن على الدولة أن تساند المرضى الفقراء الذين يقعون خارج مظلة التأمين. مما يجعلنا نقبل الفرض **الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة مرتفعاً ".**

[٢] اختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة مرتفعاً ":

جدول (٢٩) مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون (ن=٣٠)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	معدلات أداء العاملين	٢,٩١	٠,١	مرتفع	٣
٢	الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة	٢,٨٤	٠,١٨	مرتفع	٤
٣	القدرة على توفير الموارد والإمكانيات اللازمة	٢,٣١	٠,٢٤	مرتفع	٧
٤	مدى التوافق بين إدارات وأقسام العمل داخل جمعيات سيدات الأعمال	٢,٨٣	٠,١٣	مرتفع	٥
٥	توافر نظم المعلومات بجمعيات سيدات الأعمال	٢,٧٥	٠,٢٦	مرتفع	٦
٦	خفض ما أمكن من الهدر الزمني والمادي والبشرى	٢,٩٢	٠,١٤	مرتفع	٢
٧	اتساق نتائج الخدمة مع احتياجات المستفيدين	٢,٩٢	٠,١٣	مرتفع	١
	أبعاد الكفاءة ككل	٢,٧٨	٠,٠٤	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون, تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول اتساق نتائج الخدمة مع احتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (٢,٩٢) وبانحراف معياري (٠,١٣).
- الترتيب الثاني خفض ما أمكن من الهدر الزمني والمادي والبشرى بمتوسط حسابي (٢,٩٢) وبانحراف معياري (٠,١٤).
- الترتيب الثالث معدلات أداء العاملين بمتوسط حسابي (٢,٩١).
- الترتيب الرابع الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة بمتوسط حسابي (٢,٨٤).
- الترتيب الخامس مدى التوافق بين إدارات وأقسام العمل داخل جمعيات سيدات الأعمال بمتوسط حسابي (٢,٨٣).
- الترتيب السادس توافر نظم المعلومات بجمعيات سيدات الأعمال بمتوسط حسابي (٢,٧٥).
- الترتيب السابع القدرة على توفير الموارد والإمكانيات اللازمة بمتوسط حسابي (٢,٣١).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام لأبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٧٨) وهو معدل مرتفع. وقد يعكس ذلك التزام جمعيات سيدات الأعمال بمؤشرات الكفاءة في تقديم خدماتها للأسر الفقيرة مما يساعدها على تحقيق أهدافها. **مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد كفاءة**

جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة مرتفعاً ".

[٣] اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة ":

جدول (٣٠) العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة (ن=١٢٠)

م	المتغيرات الديموجرافية	أبعاد تحسين نوعية الحياة ككل		
		المعامل المستخدم	قيمته ودلالته	
١	النوع	كا٢	٣٠,٠٠٠	(د.ح=٢٤)
٢	السن	بيرسون	٠,٠٩٤	
٣	الحالة الاجتماعية	كا٢	١٤٢,٨٥٩	(د.ح=٤٨)
٤	الحالة التعليمية	جاما	٠,٧٧٨**	
٥	الوظيفة	كا٢	١٠٧,٧٨٣	(د.ح=٤٨)
٦	عدد أفراد الأسرة	بيرسون	٠,٠٥١	
٧	متوسط الدخل الشهري للأسرة	بيرسون	٠,١٨٣	

**** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)**

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الحالة التعليمية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة، حيث أن قيمة معامل جاما (٠,٧٧٨) وهى دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، بمعنى أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي لأرباب الأسر ارتفع تحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة.
- لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة، وهذا يعني أن تحديد مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة لا يختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر (النوع، والسن، والحالة الاجتماعية والوظيفة، وعدد أفراد الأسرة، ومتوسط الدخل الشهري للأسرة).
- **مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة ".**

[٤] اختبار الفرض الرابع للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة ":

جدول (٣١) العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة (ن=٣٠)

م	المتغيرات الديموجرافية	أبعاد الكفاءة ككل		
		المعامل المستخدم	قيمته ودلالته	
١	النوع	كا٢	٢١,٨٣٧	(د.ح=٧)
٢	السن	بيرسون	٠,٢٦٢	
٣	المؤهل العلمي	جاما	٠,١٨٦	
٤	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	بيرسون	٠,٦٤٤**	

**** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)**

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين عدد سنوات الخبرة في مجال العمل للمسئولين وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة، حيث أن قيمة معامل بيرسون (٠,٦٤٤) وهى دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، بمعنى أنه كلما ارتفعت عدد سنوات الخبرة في مجال العمل للمسئولين ارتفع تحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.
- لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة، وهذا يعني أن تحديد مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة لا يختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر (النوع، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل).
- **مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة ".**

المحور السابع: النتائج العامة للدراسة:

[١] نتائج الدراسة في ضوء أهداف الدراسة:

فيما يتعلق بالهدف الأول للدراسة: "تحديد مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة":

- أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة مرتفع كما يحددها أرباب الأسر، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: تحسين نوعية الحياة الصحية، تحسين نوعية الحياة المعلوماتية، تحسين نوعية الحياة القانونية، تحسين نوعية الحياة الاقتصادية، تحسين نوعية الحياة الوجدانية، وتحسين نوعية الحياة المجتمعية.
- أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة مرتفع كما يحددها المسئولون، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: تحسين نوعية الحياة الصحية، تحسين نوعية الحياة الوجدانية، تحسين نوعية الحياة المعلوماتية، تحسين نوعية الحياة القانونية، تحسين نوعية الحياة الاقتصادية، وتحسين نوعية الحياة المجتمعية.

فيما يتعلق بالهدف الثاني للدراسة: " تحديد مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة ":

- أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى **أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة** مرتفع كما يحددها المسئولون، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: اتساق نتائج الخدمة مع احتياجات المستفيدين، وخفض ما أمكن من الهدر الزمني والمادي والبشرى، ومعدلات أداء العاملين، والاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة، ومدى التوافق بين إدارات وأقسام العمل داخل جمعيات سيدات الأعمال، وتوافر نظم المعلومات بجمعيات سيدات الأعمال، والقدرة على توفير الموارد والإمكانيات اللازمة.

فيما يتعلق بالهدف الثالث للدراسة: " تحديد الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة ":

- أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة منخفض كما يحددها أرباب الأسر، ومؤشرات

ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: عدم وعيى بأساليب الحصول على خدمات الجمعية، وعدم مشاركتنا في تحديد احتياجاتنا، وضعف الإعلان الكافي عن جهود الجمعية في مساعدتنا، ونقص الموارد اللازمة لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لنا.

- أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى الصعوبات التي تواجه جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة متوسط كما يحددها المسئولون، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: زيادة أعداد الأسر الفقيرة في المجتمع، وعدم مشاركة الأسر الفقيرة في تحديد احتياجاتهم، وعدم وعى الأسر الفقيرة بأساليب الحصول على خدمات الجمعية، وعدم وجود قنوات اتصال بين جمعيات سيدات الأعمال وبعضها البعض.

فيما يتعلق بالهدف الرابع للدراسة: " تحديد مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة ":

- أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة مرتفع كما يحددها أرباب الأسر، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: تنمية وعيى بأساليب الحصول على خدمات الجمعية، وتطوير برامج الجمعية لتتواكب مع احتياجاتنا المتعددة وتسهيل إجراءات الحصول على الخدمات من الجمعية، وتنمية وعى المجتمع برسالة الجمعية في مساعدتنا.
- أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى مقترحات زيادة كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة مرتفع كما يحددها المسئولون، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: تنويع برامج الجمعية لتتواكب مع زيادة أعداد الأسر الفقيرة وفتح قنوات اتصال بين جمعيات سيدات الأعمال وبعضها البعض وتنمية المشاركة المجتمعية في دعم الجمعية لمساعدة الأسر الفقيرة وتنمية وعى المجتمع برسالة الجمعية في مساعدة الأسر الفقيرة.

[٢] نتائج الدراسة في ضوء فروض الدراسة:

فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة مرتفعاً ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة مرتفعاً ". حيث أن مستوى أبعاد

تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة كما يحددها أرباب الأسر بلغ (٢,٧٩) وهو معدل مرتفع. وكذلك مستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٨٥) وهو معدل مرتفع.

فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة مرتفعاً ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة مرتفعاً ". حيث أن مستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة كما يحددها المسئولون بلغ (٢,٧٨) وهو معدل مرتفع.

فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة ". حيث أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين الحالة التعليمية لأرباب الأسر وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة. وكذلك لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية لأرباب الأسر (النوع، والسن، والحالة الاجتماعية والوظيفة، وعدد أفراد الأسرة، ومتوسط الدخل الشهري للأسرة) وتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين نوعية الحياة المقدمة للأسر الفقيرة.

فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الرابع للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة ":

أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة ". حيث أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين عدد سنوات الخبرة في مجال العمل للمسئولين

وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة. وكذلك لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسئولين (النوع، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل) وتحديدهم لمستوى أبعاد كفاءة جمعيات سيدات الأعمال في تحقيق تحسين نوعية الحياة للأسر الفقيرة.

المراجع

ناجي، أحمد عبد الفتاح؛ محمود، محمد محمود (٢٠١٥). **التنمية في ظل عالم متغير**. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

زعزوع، أمنية عبد الفتاح طه (٢٠١٥). التجارب الدولية لإدارة مكافحة الفقر وإمكانية تطبيقها في الحالة المصرية. **مجلة القراءة والمعرفة**. مصر. عدد ١٦٩.

السمالوطي، إقبال الأمير (٢٠٠٨). **التنمية الاجتماعية- مفاهيم وقضايا معاصرة**. القاهرة: المطبعة الإسلامية الحديثة.

ناجي، أحمد عبد الفتاح؛ محمود، محمد محمود (٢٠٠٧). **التنمية في ظل عالم متغير**. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.

العدوي، محمد (٢٠٠٢). **تطوير العشوائيات "السياسات الحكومية ورؤى عينة من سكاني المناطق العشوائية"**، المؤتمر السنوي للبحوث الاجتماعية، المجلد الثاني، المركز القومي للبحوث الاجتماعية.

خيرة، إسماعيل (ديسمبر ٢٠١١). الفقراء بين التنظيم والسياسة والصراع. **مجلة المستقبل**. المجلد٣٨. العدد٤.

اللقاني، أحمد حسين (١٩٩٨). **المناهج بين النظرية والتطبيق**. ط٣. القاهرة: عالم الكتب.

عبد الله، محمد عبد الفتاح محمد (٢٠٠٣). **تأثير العولمة على دور الجمعيات الأهلية**. بحث منشور في المؤتمر العلمي الرابع عشر. جامعة القاهرة. فرع الفيوم.

النجار، فريد (٢٠١٠). **إدارة منظمات المجتمع المدني**. ط١. القاهرة: الدار الجامعية.

عبد الحليم، سلوى رمضان (٢٠٠٤). **رؤى أعضاء مجالس إدارة المنظمات غير الحكومية حول إمكانية تطبيق مدخل التشبيك**. المؤتمر العلمي السابع عشر لكلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٣). **نماذج ونظريات ممارسة تنظيم المجتمع**. القاهرة: دار المهندس للطباعة.

الغندور، رشا محمد عبد السميع (٢٠١٠). **دور مشروعات جمعيات سيدات الأعمال في تنمية المرأة**. رسالة ماجستير. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (يونيو ٢٠١٧). **لمحة إحصائية**. مصر: مؤشرات عامة.

السلمي، علي (١٩٩٨). **مشاكل مصر المعاصرة**. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر

الفارس، عبد الرازق (٢٠٠١). **الفقر وتوزيع الدخل في الوطن العربي**. مركز دراسات الوحدة العربية. كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة القاهرة

تقرير التنمية البشرية (٢٠٠٥). **اختيار مستقبلنا نحو عقد اجتماعي جديد. البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة**. القاهرة: معهد التخطيط القومي.

النجار، مصطفى الحسيني (٢٠٠٧). **الخدمة الاجتماعية ومشكلة الفقر في إطار عصر العولمة. ورقة عمل في المؤتمر العلمي السادس. الفقر وحقوق الأسرة**. القاهرة: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية. مجلد٤.

عبد الناصر، رشاد (٢٠١٤). الضغوط الحياتية للأمهات الحاضنات وأساليب مواجهتها. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعيةز جامعة حلوانز العدد٣٧. مجلد١.

همام، سامية عبد الرحمن (٢٠٠٥). استخدام نظرية الأزمة في خدمة الفرد في التخفيف من أعراض أحداث الحياة الضاغطة لمحدودي الدخل. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. العدد١٩. المجلد١.

الجوهري، هناء (١٩٩٤). **المتغيرات الاجتماعية والثقافية المؤثرة على نوعية الحياة في المجتمع المصري في السبعينات**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الآداب. جامعة القاهرة.

الكردي، محمد (٢٠٠٦). **نوعية الحياة في منطقة عشوائية. دراسة ميدانية لعشش الشرابية**. القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.

محمود، نجاة (٢٠٠٦). **تنمية المرأة وتحسين نوعية الحياة الأسرة الريفية**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

عامر، ولاء (٢٠٠٦). **أساليب تحسين نوعية الحياة للأرامل محدودي الدخل من منظور التخطيط الاجتماعي**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

عبد الحميد، أحمد (٢٠٠٧). **أساليب فقراء الريف في تحسين نوعية الحياة**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

عثمان، محمد عثمان (٢٠٠١). **محاور أساسية لتحسين مستوى المعيشة ونوعية الحياة في مصر**، (المؤتمر القومي للتنمية، القاهرة.

عبد الهادي، أماني (٢٠١٠). **الحكم الرشيد ونوعية الحياة. دراسة للحالة المصرية**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية اقتصاد وعلوم سياسية. جامعة القاهرة.

أحمد، أركسن علي (٢٠١٠) **النشاط الأهلي كمتغير في تحسين نوعية الحياة للمرأة المعيلة. دراسة مطبقة بالجمعيات الأهلية في مدينة جيبوتي، بجمهورية جيبوتي**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

نبيل، عماد محمد (٢٠١٠). **الرعاية الإنسانية كمدخل لتحسين نوعية حياة فقراء الريف**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

عبد الفتاح، محمد (٢٠١٥). **العدالة الاجتماعية كمتغير في التخطيط لتحسين نوعية حياة فقراء الحضر**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

السيسي، فتحي (٢٠٠٢). **المساندة المجتمعية ومواجهة ضغوط الحياة لدى المسنين المقيمين في أسرهم والمقيمين في المنظمات الاجتماعية**. بحث منشور في المؤتمر العلمي الثالث عشر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة القاهرة". فرع الفيوم. ١٥-١٦ مايو.

القحيف، عبده أحمد عبد الله (٢٠٠٤). **دور المنظمات العربية غير الحكومية في تنمية المشروعات الصغيرة نموذج اليمن**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التجارة. جامعة الأزهر.

سالم، إسماعيل مصطفى (٢٠٠٤). **المساندة المجتمعية في خدمة الفرد وتخفيف حدة الشعور بالعزلة الاجتماعية للمريض بمرض مزمن**. بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع

عشر طموحات الخدمة الاجتماعية وقضايا التحديث. كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
محمد، جابر عباس محمد (٢٠٠٤). **إسهامات المنظمات الدولية غير الحكومية في تمكين جمعيات تنمية المجتمع المحلي من تحقيق أهدافها**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
غالي، شيرين بشري (٢٠٠٦). **ظاهرة الفقر الريفي ودور منظمات الفقراء في القضاء عليها**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. جامعة عين شمس.
فريد، محمد فريد (أكتوبر٢٠٠٦). **المساندة المجتمعية كمتغير وسيط بين ضغوط الحياة وتصور الانتحار**. بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ع"١". ج"٢".
عبد اللطيف، هبة (٢٠٠٧). **متطلبات تحقيق المساندة المجتمعية للتخفيف من حدة الضغوط الحياتية للمرأة العاملة من منظور طريقة تنظيم المجتمع**. بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ع"٢٢". ج"١". أبريل.
الزقوزي، مفيدة خالد مصطفى (٢٠٠٨). **أنماط معيشة الأسرة الفقيرة بمدينة طرابلس**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة القاهرة. كلية الآداب.
عبده، مرقص عبد المسيح (٢٠٠٩). **دور المنظمات غير الحكومية في الحد من ظاهرة الفقر**. بدون بلد نشر. بدون دار نشر.
عبد الجواد أسماء فرج فرج (٢٠١٥). **تقنين مقياس المساندة المجتمعية للمعاقين حركياً**. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. المجلد ٥٤. يونيو.
يوسفي، حدة (٢٠١٦). المساندة المجتمعية كعامل وقاية من الضغوط النفسية. **مجلة العلوم الإنسانية**.
خرف الله، علي (٢٠١٥). **المساندة المجتمعية في العلاقة الخاصة كعامل وسيط للتخفيف من آثار الضغوط**، (جامعة الشهيد الوادي، العدد١٣/١٤، ديسمبر. ص٣٧٣.
العيسى، سارة عيسى (٢٠١٥). دور الخدمة الاجتماعية في دعم المساندة المجتمعية للمرأة المعيلة: دراسة مطبقة على الجمعيات الأهلية بالرياض. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**. العدد٣٨. الجزء ١٦.
مرعي، سارة أحمد (٢٠١٧). **دور المنظمات غير الحكومية في تحسين جودة الحياة للأسر الفقيرة**. جامعة الإسكندرية، كلية الآداب، ص٥.
محمود، سارة إبراهيم (٢٠١٨). **آليات مجابهة الفقر في برامج منظمات المجتمع المدني**. جامعة حلوان. كلية الخدمة الاجتماعية.
مدكور، إبراهيم (٢٠٠٠). **المعجم الوجيز**. القاهرة: مجمع اللغة العربية. ص٥٣٦.
خليل، أحمد خليل (١٩٩٧). **معجم المصطلحات الاقتصادية**. بيروت: دارالفكر اللبناني.
غيث، محمد عاطف (١٩٧٩). **قاموس علم الاجتماع**. القاهرة: الهيئة العامة للكتاب.
بدوي، أحمد زكي (١٩٧٩). **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**. بيروت: مكتبة لبنان..
أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٤). **إدارة الجمعيات الأهلية في مجال رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة**. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
عبد الوهاب، أماني عبد المقصود (٢٠٠٨). **الكفاءة الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة**,

القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية. جامعة الفيوم.
عبد الوهاب، علي محمد (١٩٩٤). **العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج**. القاهرة: مكتبة عين شمس.
حنفي، عبد الغفار (٢٠١٦). **أساسيات إدارة المنظمات**. الإسكندرية: مركز نشر الكتاب الجامعي.
محمد، عبد الوهاب محمد (١٩٩٩). **استخدام النموذج الشامل المحدد لقياس الأداء في محطات توليد الكهرباء بالتطبيق على منطقة القاهرة**. رسالة ماجستير غير منشورة. القاهرة: كلية التجارة وإدارة الأعمال. جامعة حلوان.
بدوي، أحمد زكي (١٩٧٩). **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**. بيروت: مكتبة لبنان
خاطر، أحمد مصطفى وآخرون (٢٠١٥). **الجمعية المصرية العامة لحماية الأطفال بالإسكندرية**. دليل إرشادي.
عبد القادر، زكنية (١٩٩٨). **التدخل المهني باستخدام طريقة تنظيم المجتمع لمساعدة جمعية حماية المستهلك على تحقيق أهدافها**. رسالة دكتوراه غير منشورة. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
فرجاني، نادر (١٩٩٢). **نوعية الحياة في الوطن العربي**. بيروت- لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية.
إبراهيم، سلوى سلامة (٢٠٠٦). **نوعية الحياة المميزة للمبدعين في الأدب**, مجلة دراسات عربية في علم النفس. مجلد٥. عدد٢. القاهرة.
العمري، أبو النجا محمد (٢٠٠٧). حقوق الإنسان وتحسين نوعية الحياة للمعاقين حركياً. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**. العدد١. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. أبريل.
الشلهوب، هيفاء عبد الرحمن صالح (٢٠٠٩). **دور المشروعات الصغيرة في تحسين نوعية الحياة للشباب- دراسة وصفية مطبقة على صندوق المنوية في مدينة الرياض**. المؤتمر العلمي الثاني والعشرين للخدمة الاجتماعية. المجلد الحادي عشر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
الزواوي، عبير حسن علي (٢٠٠٩). **دور مقترح لأخصائي خدمة الجماعة في تحسين جودة الحياة لمرضى حساسية الصدر**. المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرين للخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
رزيق، هدى؛ حلبي، سوزان (١٩٨٧). **قياس نوعية الحياة للطفل العربي**. المستقبل العربي. المجلد السادس. العدد١٠٠.
عرفان، محمود (٢٠٠٧). **مؤشرات تخطيطية لتحسين نوعية الحياة للمسنين**. بحث منشور في المجلة المصرية للتنمية والتخطيط. المجلد ١٥. العدد٢. ديسمبر.
التابعي، كمال؛ عوض، شريف محمد (٢٠٠٩). **مقدمة في علم الاجتماع المستقبل**. القاهرة: دار النصر للنشر والتوزيع.
سعد، محي محمد (٢٠١٣). **المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في العالم العربي [ثورات الربيع العربي]**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
السروجي، طلعت مصطفى (٢٠١١). **تمكين الفقراء- استراتيجيات بديلة**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

الساعاتي، سامية حسن (٢٠٠٦). **المرأة والمجتمع المعاصر**. بدون: الدار المصرية السعودية.
صيام، عزة أحمد (٢٠٠٢). **النساء الفقيرات وهشاشة فرص الحياة في مصر. العولمة وقضايا المرأة والعمل**. مركز البحوث والدراسات الاجتماعية. كلية البنات. جامعة عين شمس.
بدوي، أحمد ذكي (١٩٩٣). **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**. بيروت: مكتبة لبنان.
الجوهري، محمد؛ عثمان، سعاد (١٩٩١). **دراسات في الأنثروبولوجيا**. ط١. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
سعيد، مجدي علي (٢٠٠٦). **تجربة بنك الفقراء**. القاهرة: الدار العربية للعلوم ناشرون
بالخير، أسية (٢٠١٥). الوطن العربي ومواجهة الفقر من الإرث الاستعماري إلى تحديات العولمة الاقتصادية. بحث منشور في **مجلة المستقبل العربي**. لبنان: مج"٣٨". ع"٤٣٩".
أبو غالي، عاطف محمود (٢٠١٢). **فاعلية الذات وعلاقتها بضغوط الحياة لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الأقصى**. الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. المجلد ٢٠. العدد١.
لوكر، جيري؛ جريجبسون، أولجا (٢٠١٤). **سيكولوجية إدارة الضغوط الفنيات- البرامج- التطبيقات**. ط١. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر.
علي، إسماعيل علي (١٩٩٩). **استراتيجيات الخدمة الاجتماعية المدرسية للتدخل في مواقف الضغوط والأزمات**. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للنشر.
النوايسة، فاطمة عبد الرحيم (٢٠١٣). **الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة**. ط١. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
الغندور، العارف بالله محمد (١٩٩٩). **أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة- دراسة نظرية**. بحث مقدم للمؤتمر العلمي السادس لمركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس. القاهرة. في الفترة من ١٠-١٢ نوفمبر.
صالح، ناهد (١٩٩٩). **مؤشرات نوعية الحياة- نظرة عامة على المفهوم والمدخل**. معهد التخطيط القومي. المجلة الاجتماعية القومية. المجلد ٢٧. العدد الثاني. مايو.
سعد، عماد نبيل (٢٠٠٥). **خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة للمسنين**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
شقير، زينب محمود (٢٠٠٢). **أسرتي/ مدرستي أنا ابنكم المعاق ذهنياً- بريأ "الخصائص- صعوبات التعلم- التعليم- الإرشاد**. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية. ط١. المجلد٢.
صالح، ناهد (١٩٩٠). **مؤشرات نوعية الحياة نظرة عامة المفهوم والمدخل**. القاهرة: المجلة الاجتماعية القومية. المجلد السابع والعشرون المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية.
فرحة، نجاة محمود عبد المقصود (٢٠٠٦). **تنمية المرأة وتحسين نوعية حياة الأسرة الريفية**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
المرخي، فاطمة علي أحمد (٢٠١٢). **فاعلية برنامج إرشادي لتحسين جودة الحياة لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي. رسالة دكتوراه غير منشورة**. كلية البنات للآداب والعلوم.
فرجاني، نادر (١٩٩٢). **عن جودة الحياة في الوطن العربي**. بيروت: مركز دراسات الوحدة

العربية.
بكر، جوان إسماعيل (بدون سنة). **جودة الحياة وعلاقتها بالانتماء والقبول الاجتماعي**. العراق: الحامد للنشر والتوزيع.
الجرواني، فادية عبد الجواد (٢٠٠٧).**الأندية النسائية وتحسين نوعية الحياة للمرأة- دراسة مطبقة على الأندية النسائية بمحافظة القاهرة والجيزة**. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. أكتوبر.
يمكن التعرف على التفاصيل من هذا الموقع: http://en.wikipedia.org/wiki/qualityoflife.
زهران، سليمان رمضان سليمان (٢٠١٠). **جودة الحياة في علاقتها ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من المعاقين سمعياً**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، جامعة المنوفية.
الغندور، العارف بالله (٢٠٠١). **أسلوب حل المشكلات وعلاقته بجودة الحياة: دراسة نظرية**. المؤتمر الدولي السادس- جودة الحياة توجه قومي للقرن الحادي والعشرين. مركز الإرشاد النفسي. جامعة عين شمس.
سليمان، حنان مجدي صالح (٢٠٠٩). **المساندة الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة لدى مريض السكر المراهق**. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة الزقازيق.
الجوهري، أماني عبد الهادي (٢٠١٠). **الحكم الرشيد ونوعية الحياة**، رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة القاهرة.
عبد الخالق، أحمد محمد (٢٠٠٨). **الصيغة الغربية لقياس جودة الحياة**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
السروجي، طلعت مصطفى (٢٠٠٤). **السياسة الاجتماعية في إطار المتغيرات العالمية الجديدة**. القاهرة: دار الفكر العربي. ط١.
عبد المعطي، حسن مصطفى (٢٠٠٥). **الإرشاد النفسي وجود الحياة في المجتمع المعاصر**. المؤتمر العلمي الثالث. مجلد ١. كلية التربية. جامعة الزقازيق.
منظمة الصحة العالمية: **صحيفة وقائع رقم (٣١٢)** .http:www.who.int -
عبد المعطي، حسن مصطفى (٢٠١٣). **الإرشاد النفسي وجودة الحياة في المجتمع المعاصر**. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث للإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة. جامعة الزقازيق. مصر.
نتو، هوزان محمد أحمد (٢٠١٠). **تطوير إدارة منظمات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء معايير جودة الحياة**. معهد الدراسات التربوية. جامعة عين شمس.
الأشول، عادل عز الدين (٢٠٠٥). **جودة الحياة من المنظور الاجتماعي والنفسي والطبي**. المؤتمر العلمي الثالث. مج١. كلية التربية. جامعة الزقازيق.
آن بولينج: **مقياس الصحة وعرض لمقاييس جودة الحياة**، ترجمة: حسين حشمت (القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر، ٢٠٠٨).
قنديل، إيمان رجب (٢٠٠٩). **فاعلية برنامج إرشادي في تنمية مهارات الاستقلال الذاتي لتحسين جودة الحياة لدى عينة من المراهقين المعاقين عقلياً القابلين للتعلم**. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية. جامعة بنها.
هاشم، سامي محمد (٢٠٠١). **جودة الحياة لدى المعوقين والمسنين وطلاب الجامعة**. مجلة

الإرشاد النفسي. جامعة عين شمس، عدد١٣.
يوسفي، حدة (٢٠١٦). **الاستراتيجيات الإرشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية**. ط١. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
القصبي، فتحية العزبي (٢٠١٤). مدى تمتع الشباب الجامعي بالصلابة النفسية في مواجهة بعض الضغوط الحياتية المعاصرة. الزاوية، كلية الآداب. **مجلة الجامعة**. العدد السادس عشر. المجلد ٤.
عبد المعطي، حسن مصطفى (٢٠٠٦). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق. الجزء الأول.
دسوقي، ممدوح محمد (٢٠٠٧). **العلاقة بين استخدام المنظور البيئي في خدمة الفرد وزيادة المساندة المجتمعية لأمهات الأطفال التوحديين**. القاهرة: بحث منشور بالمؤتمر العشرون. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
يوسف، جمعة سيد (٢٠٠٧), **إدارة الضغوط**. ط١. القاهرة مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية للنشر.
أبو حبيب، نبيلة أحمد (٢٠١٠). **الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظات غزة**. رسالة ماجستير. فلسطين: كلية التربية. جامعة الأزهر.
أسهاء، زهاني (٢٠١٤). **الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمات الطور المتوسط**. رسالة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خضر.
السميران، تامر حسين علي؛ عبد الله، عبد الكريم (بدون سنة). **سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التكامل معها**. بدون بلد نشر. الحامد للنشر.
القصبي، فتحية العربي (٢٠١٤). **مدى تمتع الشباب الجامعي بالصلابة النفسية في مواجهة بعض الضغوط الحياتية المعاصرة**. الزاوية. كلية الآداب. مجلة الجامعة. العدد السادس عشر. المجلد ٤.
يوسفي، حدة (٢٠١٦). **الإستراتيجيات الإرشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية**. ط١. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
شلبي، نعيم عبد الوهاب (٢٠١٥). **إدارة الضغوط الحياتية من منظور اجتماعي معاصر**. ط١. بورسعيد: المكتبة العصرية للنشر.
الصبحي، فوزية سعد (٢٠١٢). **شيوع الضغوط النفسية وعلاقتها بعدد من المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمات المدارس المتوسطة بالمدينة المنورة**. المدينة المنورة. كلية التربية. جامعة طيبة. العدد ٢٣.
أبو زيد، سها حلمي (٢٠١٤). الضغوط الحياتية لدى الأطفال الأيتام ودور خدمة الجماعة في مواجهتها. القاهرة: **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**. العدد ٣٧.
الحسن، رانيا محمد (٢٠١٦). **الصحة النفسية لدى النزلاء وعلاقتها ببعض المتغيرات.** رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا والبحث العلمي. جامعة الرباط الوطني.
جبالي، صباح (٢٠١٢). **الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون.** رسالة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة فرحات عباس.

عثمان، مريم (٢٠١٠). **الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية**. رسالة ماجستير. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الأخوة منتوري- قسنطينة.

شعبان، يحيى عمر (٢٠١٢). **المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة**. رسالة ماجستير. كلية التربية. جامعة الأزهر.

أبو حبيب، نبيلة أحمد (٢٠١٠). **الضغوط واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظة غزة** رسالة ماجستير. كلية التربية. جامعة الأزهر

أبو ناهية، صلاح الدين (٢٠١٦). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها لدى طلبة الجامعة**. مصر. كلية التربية. جامعة الأزهر. العدد ١١٠. المجلد ٢٩.

أحمد، رشا حسين (٢٠١٦). **عوامل ومصادر الضغوط الحياتية المرتبطة بأمهات الأطفال المكفوفين**. مصر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة أسيوط. العدد ٥٥.

يونس، صالحة محمد (٢٠١٢). **الضغوط الحياتية. مجلة البحث العلمي في الآداب**. القاهرة: كلية البنات. جامعة عين شمس. العدد ١٣.

السيد، فتحي السيد (٢٠١٢). **فاعلية برنامج إرشادي باستخدام مهارات المواجهة في خفض الضغوط الحياتية لدى أمهات التلاميذ المعاقين سمعياً وتحسين سلوكهم التكيفي**. رسالة ماجستير. كلية التربية. جامعة حلوان.

علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٦). **منظومة جودة تعليم واستخدام البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية**. المؤتمر العلمي التاسع عشر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.

شحاتة، جمال وآخرون (٢٠٠٦). **الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي من منظور الممارسة العامة**. المكتب الجامعي الحديث. جامعة حلوان.

سليمان، حسين حسن وآخرون (٢٠٠٥). **الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة**. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

حسن، عبد الباسط محمد (١٩٧١). **أصول البحث الاجتماعي**. القاهرة: مكتبه الأنجلو المصرية.

عبد العال، عبد الحليم رضا (١٩٩٩). **البحث في الخدمة الاجتماعية**. القاهرة: الثقافة المصرية للطباعة والنشر.

شفيق، محمد (٢٠٠٥). **البحث العلمي مع تطبيقات في مجال الدراسات الاجتماعية**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

عبد الرحمن، عبد الله محمد؛ البدوي، محمد على (٢٠٠٢). **مناهج وطرق البحث الاجتماعي**. الإسكندرية: دار المعرفية الجامعية.

Castandeda, Trasico (2005). **Targeting Social Spending to the Poor with Proxy- Means Testing Colombia Sibson System**. Human Development Net Work. The Whorls Bank.

Onyenu For a, Amanda (2001). **Self- Esteem and Parent Child Bonding Among African. American Adults Raised in Single- Mather**. Welfare Recipient Household. MSV: California State- University.

Hannen, H. (2002). **Ngo's Net Working and Problem of Representation**. Sweden Linkoping University Press. P.3.

Mictchell, et. Al (2000). **Federation of Canadian Municipalities Quality of**

Life Peporting System Measures of Community Afford Ability Canada. MSW. The University of Manitoba.

Bras Well Kevin (2003). Contiued, **Growth and the Quality of life in North West Arkansas: How Higher Education Can Contribute**. Public Working Paper Series. University of Arkansus.

John, Hill Lrwin (2002). **Organizational Behavior and Management**. University of Houston.

Joem. Schriver (2004). **Human Behavior and Social Environment**. 4edition. Person Education. U.S.A.

Thompson (2007). **Improving Seniors of Quality of Life**. Canada University of Regina.

Who Group (1998). **Development of the World Health Organization Who Qol Bref**. Quality of Life Assessment Physiological Medicine. 28.

Cormelissen Scarlett (2003). in **Quality of Life South Africa**. New York: Ruben Studies Center Press. Vol.37. N.9.

Naomi Balin Wish (2009). **Are We Really Measuring the Quality** of Life. The American Journal of Economic and Sociology. Vol.1. No.45.

Richard A. Easterlin (2000).**The World Wide Standard of Living Science 1800. Journal of Economic Perspectives.** Vo.14. No.1. Winter.

Richard Eekersley (2001). **Measuring Progress**. **Is Life Fetting Bette**.U.S. Csio Publishing.

Anna Coote (2009). **Social Work Practice and Quality of Life**. Thomaxson Brooksl Cole. M.S.A.

Charles Zastrow (2008): **Introduction to Social Work and Social Welfare Empowering People**. USA.: Brooks/ Cole.

Pete Allock (1997). **Understanding Poverty**.Edition Macmillan Press Ltd. U.K.

Soren Ventegodt et al. (2003). **Quality of Life Philosophy, When Life Sparkles or Can We Make Wisdom a Science**. The Scientific World Journal.

International Labour Organization (2003). **Education and Child Labour**. Migration Seminar. Moscow.

1Trevor Hancock (2003). **Quality of Life Indicators**. Napier. Jlinburd.

Catherine Ross (1997). **Marieke Van Willilyen Education and the Subjective Qulaity of Life**. Journal of Health and Social Behavior. Vol.1. 38. No.3.

Toriman Sherri; David Minns (2001). **Sustainable Development Innovation and the Quality of Life**. The Caledon Institute of Social Policy and the National Research Council.

Ivan Brown (2003). **Quality of Life and Disabilities ability an Approach for Community Practitioners**. U.S.A.: Jessica Kingsley Publishers.

Fallow Field Lesley (1990). **The Quality of Life**. London: Human Horizons Geries. Rout Ledge.

Mark Replay (2003). **Quality of Life Research A Critical Introduction**. London: Sage Publications Ited.

Soren Verte et al (2003). **Quality of Life Theory Maslaw Povisited**. The World Journal.

Jaan Lee Yung (2005). **Subjectively Measuring the Quality of Lofe in Taipei**. Taiwan: International Conference of the Asian Planning Schools Associations.

Colvert Henderson: **Quality of Life Indicators**, (P & F the Economist Intelligence Units Quality of Life).

Jones Adrian (2002). **Compering Quality of Life Research International Lessons**. England: University of Birmingham.

http://www.Calvert.handerson.com.

Jaan Lee Ung (2005). **Subjectively Measuring the Quality of Life in Taipei**. Taiwan: International Conference of the Asian Planning Schools Association.

Mike Halon et al. (2001). **Work with Older People and their Families**. Buckingham- U.S.A.: First Published. Open University Press.

Mann Clare (2007). **The New Work Life Paradigm.** NZ Business Mar.

Fries, A. (2007). **Measuring Health Related Qua**. Foundation Acts Pediatric. Vol.96.

Ruby J., Gardner W., and Mantachie, S. (2008). T**he Relationships Between Perceived Stress Quality of Life. anxiety and Works Among Some Car Works**. American Journal of Pharmaceutical Education. Vol.72.

Ed., Diener and Don R. (2000). **Rahhtz Advances in Quality of Life**. Theory and Research Social Indicators.

Mrylin B. Brinkerhoff, et al. (1997). **Basic Minimum Needs, Quality of Life and Select Correlates**. Exploration in Village in North India. Social Indicators Research. Vol.42.

Conrad J. Stress (2008). **Coping Efficacy and Quality of Life in Divers International Students Population**. (M.A. Southern Illinois University Carbondale.

Lucas, J. (2009). **The Effect of Program Based on Treatment by Meaning on Quality of Life in Post- Treated Female Breast Cancer Patients**. (M.A., University of North Carolina, Chapel Hill.

www.hospice foundation.org/teleconference/2004/documents/Jennings Pdf,

Dawson, P. (1999). **Organization Change: A Processual Approach**. (London: Paul Chapman Publishing.