

**الحوكمة وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل
وكرامة - دراسة مطبقة بوحدة الشؤون الاجتماعية ببركة فطاس**

إعداد الدكتور

نمر ذكي شلبي عبدالله

أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية
بدمنهور

ملخص الدراسة

تناولت الدراسة الراهنة العلاقة بين الحوكمة وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة ، هدفت الدراسة إلى تحديد واقع الحوكمة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة ، اعتمدت على الدراسة الوصفية التحليلية باستخدام منهج المسح الاجتماعى بطريقة العينة ، طبقت على عينة طبقية من المستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة والتابعين للوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة قوامها 443 مفردة ، استخدم الباحث مقياس الحوكمة من اعداده فى جمع البيانات ، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين قوية ومتوسطة بين الحوكمة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة على الأبعاد التالية المشاركة ، الشفافية ، المساءلة ، رضا و احتياجات العملاء و التمكين ، وقدمت الدراسة مجموعة من مقترحات اجرائية لتطوير وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية .

الكلمات المفتاحية : الحوكمة ؛ الخدمات ؛ الرعاية الاجتماعية ؛ برنامج تكافل وكرامة .

Abstract

The current study dealt with the relationship between governance and improving social care services for the beneficiaries of the " Takaful and Karama program" . The study aimed to define the reality of governance and improve social care policies for the beneficiaries of the " Takaful and Karama program" . On the analytical descriptive study using the social survey method by the sample method, it was applied to a stratified sample of the beneficiaries of the "Takaful and Karameh program" and those affiliated with the social unit in the village of "Barakat Ghattas" of the Abu Homs Center in the Buhaira governorate of 443 items. the results of the study On the existence of a strong and moderate relationship between governance and improving social care policies for the beneficiaries of the "Takaful and Karama program" on the following dimensions: participation, transparency, accountability, customer satisfaction and needs and empowerment, and the study presented a set of procedural proposals to develop and improve social care services.

Key words: governance; Services ; Social Welfare ; Takaful and Karama program.

أولاً: مشكلة الدراسة :

يقاس تقدم الأمم ورفقيها بقدر ما توفره من رعاية لأفرادها ، هذه الرعاية تمتد لتشمل الجانب الصحي والجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي والجانب البيئي، ولأن الثروة البشرية هي العمود الفقري والمورد الحيوي لتقدم كافة المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، كان الاهتمام بالجانب البشري يستلزم الاهتمام بالإنسان عبر مراحل النمو المختلفة، فالرعاية تقدم للأطفال والشباب والمسنين.

إن التأكيد على دور المؤسسات الاجتماعية كفاعل رئيسي يسهم في عملية تأسيس المجتمع المدني لا يمكن إن يتحقق في غياب قيم أساسية أهمها: المشاركة، والممارسة الديمقراطية، والمساءلة، والمحاسبة. والثقافة وكلها تعبيرات ذاعت وانتشرت في العقد الأخير من القرن العشرين.

كما أصبحت المؤسسات الأهلية والمنظمات غير الحكومية تؤدي أدواراً رئيسية ومهمة في مختلف دول العالم رغم اختلاف توجهات هذه الدول الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، لقد تغيرت بشكل واضح خلال المرحلة الماضية بيئة عمل المؤسسات الأهلية وأصبحت بيئة ذات طابع تنافسي يتطلب من هذه المؤسسات الانتقال بأساليبها الإدارية من الأساليب التقليدية البيروقراطية إلى أساليب أكثر مرونة وانفتاحاً مطبقة لأنظمة الجودة الشاملة وملتزمة بالثقافة التنظيمية ومعتمدة مبدأ واقعي في قياس الأداء وحساب تكلفة الخدمات ومستفيدة من قدرات وموارد بشرية أكثر تأهيلاً وإبداعاً ووثائق تؤكد على المواطنة الصالحة والشفافية في العمل والنزاهة في الإجراءات والمساواة وغيرها.(منصور & محسن ، 2010 ، ص 326)

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

و تعاني العديد المؤسسات من ضعف فكرة المحاسبية على مستوى الجمعيات العمومية وضعف أنماط المساءلة ووجود الضبابية في غالبية الإجراءات وعدم الإفصاح عن المعلومات والبيانات خاصة المرتبطة بالجوانب المالية، فضلاً عن ذلك أن أية حالة من حالات الفساد لم ترتبط بإجراءات قانونية فعلية للمحاسبة ولا بإعلان جماعي من جانب العاملين بتلك المؤسسات.(عاشور، 2009، ص 70)

وقد مهدت مجموعة التحولات الاقتصادية في سياق ما يعرف بالخصخصة أو التثبيت الاقتصادي وفي ظل هذه السياسة عمدت الدولة إلى تقليص دورها في الإنفاق علي الخدمات الاجتماعية ونقل عبء الإنفاق عليها إلى القطاع الخاص أو قطاع الأعمال غير الربحي الذي كان موجوداً لفترات طويلة من قبل، ولكن كان يقتصر نشاطه علي أعمال الخير وبدأ الترويج له باعتباره قطاع ثالث يشغل حيزاً اجتماعياً محدداً خارج قطاعي الدولة والسوق وله خصائص تختلف عن هذين القطاعين. (العيسوي ، 2003 ، ص 36)

ووفقاً للتطورات والمتغيرات العالمية الجديدة فقد اتسع نطاق رسم ووضع سياسات الرعاية الاجتماعية وتنفيذها ليمتد إلى منظمات المجتمع المدني التي تتميز عن الدولة في الالتحام بالجماهير وقياس نبض وحاجات هؤلاء الجماهير، وقد اشتد الجدل حول شراكة هذه المؤسسات مع الدولة في صنع سياسات الرعاية الاجتماعية، ولكن أصبحت هذه السياسة لا ترسم ولا تنفذ إلا بمشاركة مؤسسات القطاع الأهلي. (السروجي ، 2001 ، ص 253)

ولكي تقوم المؤسسات التنموية بدورها يجب التعاون والمشاركة الفعالة بين جميع الهيئات والمنظمات والمؤسسات التي تتصل في مجال تنمية المجتمع بالاشتراك مع الأجهزة الحكومية التي تعمل في نفس المجال لوضع خطة زمنية ومواجهة مشكلات المجتمع بناءً على عمل جماعي مشترك، (عبد اللطيف ، 2002 ، ص 115) مما يتطلب إدارة فاعلة قادرة علي تحقيق أهداف تلك المؤسسات بأسلوب إبداعي غير تقليدي يتناسب وواقع المجتمع.

وقد قامت الدولة بالعديد من الأدوار لتحقيق الرفاهية الاجتماعية مثل التعليم والصحة وتجاوزت دور تقديم الخدمات إلى دور فاعل أساسي ومحوري في عملية صنع السياسة وتنفيذها وتقويمها. (خزام ، 2010 ، ص 274)

ومؤسسات المجتمع المدني تسعى لتلمس حاجات المواطنين الحقيقية وتمثل تطلعاتها والتعبير عنها، كما أنها الأقدر علي صياغة أنسب السياسات في مجالات الرعاية الاجتماعية ، وقادرة على الابتكار والتطور وفق نهج جديد وتتناول السياسات الحكومية على نطاق واسع وتقوم بتقديم الخدمات على المدى القصير. (Lewis , 2001,p328)

ويمكن القول أنه بمراجعة الأطر النظرية والأدبيات التي تعرضت لدور المؤسسات الموجودة والتي تسعى لتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية مراعية مبادئ الحوكمة في جمهورية مصر العربية وجد أنها تعاني من ضعف التنسيق والتنظيم بين العاملين فيها وغياب التخطيط

الاستراتيجي للعمليات الإنمائية، كما أنها تعاني من نقص القدرات البشرية وضعف شديد في البناء والقدرات المؤسسية. (على، 2009، ص 129)

والرصد يلاحظ دون جهد أن هذا الكم الهائل من المعوقات من شأنه أن يوقف مسيرة هذه المؤسسات ويجعلها مجرد هياكل هشة تقتقر إلى المصادقية المجتمعية وإلى الأهمية الحقيقية، بل إنها تبعد بهذه المؤسسات عن الغرض الذي وجدت من أجله، كما أنها يمكن أن تجعل هذه المؤسسات مجرد أدوات تابعة إما للحكومة (وذلك في حالة سوء حالتها إدارياً ومؤسسياً) أو تابعة للجهات المانحة (وذلك في حالة فقرها وحاجتها وعدم قدرتها على تنمية مواردها المالية) وهو الأمر الذي يشوه صورتها الجمعيات أمام المجتمع المحلي والرأي العام، الأمر الذي يدعو إلى التحرك السريع والمستمر لمساعدة المؤسسات والعمل على تفعيل أدوارها.

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

والتي تعد الحوكمة أحد ركائزها، فالحوكمة تحفظ للمؤسسات خصوصيتها من المرونة ويسر الإجراءات، وفي نفس الوقت تساعدها على اتخاذ القرارات من خلال نظام رشيد يهدف إلى الوصول لأفضل القرارات بهدف زيادة العائد وإزالة الصعوبات التي تواجهها مالياً وإدارياً وبالتالي تحقيق هدفها وهو التنمية المحلية. (بيبرس ، 2009 ، ص 5)

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

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

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

وفى ظل ارتفاع نسبة البطالة والزيادة السكانية العالية وارتفاع عدد الخريجين وانتشار جائحة كورونا سعت الدولة لتوفير أكبر قدر من الخدمات للمواطنين واشباع احتياجاتهم رغم تنوعها فى حدود الامكانيات والموارد المتاحة واعتماد الحوكمة لضمان الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة .
 وإذا اردنا تحديد معايير " الحوكمة" يمكن تحديدها فى الأتي: (النزاهة، الشفافية، المساءلة، المحاسبية، التمكين، الشرعية، الفاعلية، الكفاءة، سيادة القانون، العدالة الاجتماعية، نظم المعلومات، الاستجابة للمطالب والاهتمام بالشكاوى). (أنس ، 2003 ، ص 581)
 وبناءً على ذلك سوف يتم التركيز على الحوكمة وتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة من خلال المتغيرات التالية:

- تحديد مستوى المشاركة المجتمعية لتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة .

- تحديد مستوى الشفافية لتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة .

- تحديد مستوى المساءلة لتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة .

- تحديد مستوى الاستجابة لاحتياجات العملاء لتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة .

- تحديد مستوى التمكين لتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة .

الدراسات السابقة :

1- دراسة السيد (1999) بعنوان: الشروط السياسية للتنمية: الشفافية، والمساءلة والحكم الرشيد.

وهدفنا الدراسة إلى التعرف على الشروط السياسية للتنمية فى إطار الشفافية والمساءلة والحكم الرشيد، وكان من نتائجها أن غياب الشفافية والمساءلة وحسن الحكم يترتب عليه خسائر فادحة للمجتمع الذى يفتقد إلى مثل هذه الضوابط، وعلى الصعيد الاقتصادى يخس والاقتصاد القومى إن كانت القرارات الاقتصادية تتخذ بعيداً عن الشفافية والمساءلة، الأمر الذى يؤدي إلى شعور المواطنين بالاغتراب داخل مجتمعاتهم، ومن ثم العزوف عن المشاركة.

2- دراسة بلوم بيرت ، آخرون (Plum pert & Others (1999) بعنوان: الحكم والحكم الرشيد: المنظور الدولي والسكان الأصليين.

وهدفت الدراسة إلى تحديد أهمية الحكم الرشيد وأهميته لما يؤدي إلى تفعيل وجود منظمات المجتمع المدني، وكان من نتائجها أن ممارسة الحكم الرشيد من شأنه إقامة علاقة إيجابية بين المشاركة المدنية ومستوى الثقة العالي للحكومة، وخلصت الدراسة إلى أن المشاركة من قبل المواطنين في عملية صنع واتخاذ القرار يؤدي بالتفاعل الإيجابي بين المواطنين ومنظمات المجتمع المدني، كذلك هناك مجموعة من الشروط لتفعيل الحوكمة تتمثل في الهيكل الإداري والتنظيمي للمنظمة والعلاقات البيئية بينها وبين المجتمع المدني الأمر الذي يؤدي بدوره إلى مستوى عال من الثقة والتعاون يقود إلى حوكمة أفضل.

3- دراسة (Clark Burge,2001) بعنوان: البحث عن الحكم الرشيد اللامركزية والديمقراطية.

وهدفت الدراسة إلى قياس تأثير اللامركزية والحكم الرشيد على فاعلية برامج التنمية وزيادة القدرة على الاستجابة لاحتياجات المواطنين، وكان من نتائجها أن الحوكمة عنصراً أساسياً في تحقيق مزيد من المشاركة في صنع السياسات.

5- دراسة (Musk Thomas,2002) بعنوان: المحاسبة الاجتماعية للشركات الدولية.

وهدفت الدراسة إلى تحديد دور المساءلة الاجتماعية هي محاولة نظامية لتحديد، وتقيس، وتقييم أداء المنظمة مع احترام جهودها وأهدافها وبرامجها الاجتماعية، وكان من نتائجها أن منهجية المساءلة المالية الحالية في المنظمات غير فعالة في تعزيز الشفافية.

6- دراسة مصطفى كامل السيد (2006) بعنوان: البعد السياسي للتنمية المستدامة. وهدفت إلى تحديد العلاقة بين التنمية المستدامة في الدول النامية والحكم الرشيد بعناصره، وكان من نتائجها أن غياب الحكم الرشيد بعناصره الرئيسية من حكم القانون، والرشادة في صنع القرار، وعدم تركيز السلطة، والمساءلة هي إحدى العوامل الهامة في تعثر الدول النامية في عملية التنمية، وأكدت على أن عملية التنمية باعتبارها عملية سياسية لا يمكن أن تتحقق بدون الحكمانية الجيدة التي أصبحت مطلباً ضرورياً في كل الدول، وخاصة النامية أكثر من أي وقت مضى.

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

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

8- دراسة أحمد سيد حسين (2008) بعنوان: الحركات الاجتماعية والإصلاح السياسي. وهدفت الدراسة إلى وصف العلاقة بين الحركات الاجتماعية والإصلاح السياسي في ضوء الحوكمة ومعاييرها، وكان من نتائجها أنه من الضروري تطبيق الحوكمة في منظمات المجتمع المدني نظراً لأنها تعد آلية لتحقيق التنمية المستدامة ومدخل مهم لتقييم الأداء سواء على مستوى الدولة أو القطاع الخاص أو منظمات المجتمع المدني، وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل آليات الحوكمة حيث تعد مدخلاً أساسياً في انضباط وتحسين الأداء بمختلف المنظمات من خلال الشفافية، والمساءلة، والمشاركة.

9- دراسة أحمد صقر عاشور (2009) بعنوان: إصلاح حوكمة التنمية في مصر.

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

10- دراسة أماني عبد الهادي الجوهري (2010) بعنوان: الحكم الرشيد ونوعية الحياة: دراسة للحالة المصرية.

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

وبتحليل الباحث للدراسات السابقة يتضح :

1- قلة الدراسات العلمية التي ترتبط بالحكومة وأبعادها وعلاقتها بتقديم الخدمات بمجال التضامن الإجتماعي.

2- يتضح من الدراسات السابقة عدم وجود أى دراسة تتناول العلاقة بين الحوكمة وتحسين الخدمات للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة فى حدود علم الباحث .

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

وبناء على ما سبق من معطيات نظرية ونتائج بعض الدراسات والبحوث السابقة تتحدد

مشكلة الدراسة فى التساؤل التالي :-

- ماهي العلاقة بين الحوكمة وتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة ؟

ثانياً : أهمية الدراسة :

1- يعد التضامن الاجتماعي وسيلة للتنمية وأداة للديمقراطية ، وتعتمد عليه الدولة كاتجاه حديث لإحداث التنمية وتمكين الأفراد من الحصول على حقوقهم فى الرعاية الاجتماعية.

2- هناك ضرورة أكاديمية وميدانية لتحليل أبعاد مفهوم الحوكمة على أرض الواقع، من خلال ممارسة آلياته ومكوناته ومتطلباته التي تحقق هذا المفهوم فى السياق السياسي والاجتماعي والاقتصادي، ويأتي ذلك مواكباً لطبيعة الأدوار المستحدثة الملقاة على عاتق قطاع الخدمات بوزارة التضامن الاجتماعي .

ثالثاً : أهداف الدراسة :

تحدد الدراسة الراهنة فى الأهداف التالية :-

(1) تحديد واقع الحوكمة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة . ويتفرع من هذا الهدف مجموعة الأهداف الفرعية التالية:

1- تحديد مستوى المشاركة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

2- تحديد مستوى الشفافية وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

3- تحديد مستوى المساءلة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

4- تحديد طبيعة قياس رضا واحتياجات العملاء وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

5- تحديد مستوى التمكين وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

(2) التعرف على الصعوبات المرتبطة بتطبيق الحوكمة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.
رابعاً : فروض الدراسة :

تحدد فروض الدراسة الراهنة في الفروض التالية :-

1- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

2- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

3- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المساءلة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

4- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين رضا واحتياجات العملاء وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

5- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التمكين وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

خامساً : مفاهيم الدراسة :

1- مفهوم الحوكمة :-

تشق كلمة الحوكمة Governance في اللغة الإنجليزية من الفعل Govern بمعنى

يحكم ويوجه ويمارس السلطة. (البعليكي ، 2010 ، ص 396)

ويتسم مفهوم الحوكمة بأنه مفهوم واسع وحديث، حيث بدأ ظهور هذا المفهوم للمرة الأولى في عام 1989م في تقرير البنك الدولي عن الدول الأفريقية جنوب الصحراء، وتم فيه وصف الأزمة في المنطقة كأزمة حكم Governance وقد أكد التقرير على ضرورة تفعيل النظام الديمقراطي المبني على التعددية الحزبية والحفاظ على الحقوق المدنية والحريات وحقوق الإنسان كمكونات أساسية للحوكمة ، وسرعان ما شاع استخدام هذا المفهوم وذاع صيته في حقبة

التسعينات بعدد من المفاهيم كالعولمة والتحول الديمقراطي والخصخصة والمجتمع المدني).
قنديل ، 2008 ، ص 155)

وتعرف الحوكمة إجرائياً في الدراسة الحالية بأنها:

- أسلوب ممارسة الإدارة الرشيدة في برنامج تكافل وكرامة .
- تتم الحوكمة بأسلوب يسمح بالشفافية ويوسع مشاركة المستويات المختلفة من العاملين ببرنامج تكافل وكرامة في عملية صنع واتخاذ القرارات.
- تسمح الحوكمة بقدر من المساءلة للقيادات عن اتخاذ القرارات الخاصة ببرنامج تكافل وكرامة .
- تقوم الحوكمة في برنامج تكافل وكرامة على المشاركة وممارسة الديمقراطية الداخلية.
- تركز الحوكمة على التمكين وتنمية الموارد البشرية ببرنامج تكافل وكرامة .
- من سمات الحوكمة ببرنامج تكافل وكرامة التوجه نحو الكفاءة في تقديم الخدمات.

2- مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية :-

يقصد بالخدمات في معناها العام بتلك التدابير التي تقوم بها الدولة لصالح أفراد المجتمع وتشمل الصحة والتعليم والإعانات الحكومية وسياسات الدعم لبعض السلع الاستهلاكية والتأمين الاجتماعي والخدمات الثقافية وخدمات الإسكان والبيئة. (لطي ، 1993 ، ص 395)
كما تعرف بأنها البرامج التي تصمم لمواجهة مشاكل واحتياجات أفراد أو جماعات أو مجتمعات والتي تقدم من خلال مجالات مهنية وبناءات تنظيمية. (السكري ، 1989 ، ص 65)

سادساً : الحوكمة وتحسين سياسات الرعاية رؤية نظرية تحليلية :

تتمثل أهمية الحوكمة الرشيدة في النقاط التالية : (سعود ، 2006 ، ص 227)

- إن ممارسة الحوكمة الرشيدة تُعد عنصراً مهماً في تحقيق مصداقية هذه المؤسسات.
- تقييم الحوكمة الرشيدة نظاماً لتوزيع المسؤوليات والسلطات وتعريف حدودها، وتقوي أواصر الاتصال الفعال، بل وتدعم أيضاً الممارسات القوية للإدارة في المؤسسات الأهلية. وكنتيجة لهذا يجب أن يتم توفير جواً من الثقة والتعاون بين العاملين في المؤسسات المستفيدين من خدماتها.
- تستجيب المؤسسات ذات الحوكمة الرشيدة للتغيير على نحو أكثر ديناميكية مما يحقق الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة من هذه المؤسسات.

- تحقق الحوكمة الرشيدة التخطيط الفعال لتطوير المؤسسات ، وجلب الموارد اللازمة والالتزام بالمبادئ القانونية والأخلاقية.
 - تعمل الحوكمة الرشيدة على تعزيز صورة المؤسسة أمام المجتمع والرأي العام.
 - تساعد الحوكمة الرشيدة المؤسسات على حفظ التوازن وإيجاد الرقابة اللازمة لعمليات ممارسة السلطة وصنع القرار داخل المؤسسات.
- هذا و تهدف الحوكمة الرشيدة إلى تحقيق ما يلي:(أفندي ، 2006 ، ص 157)
- إيجاد نظام يحقق أقصى درجة ممكنة من مشاركة العاملين في المؤسسات في عمليات اتخاذ القرارات ورسم السياسات للعمل.
 - وجود نظام يحقق مساحة أكبر من الشفافية في التعامل، ويتيح وسائل المعرفة وتدفق المعلومات الخاصة بالمؤسسات لجميع المعنيين والمهتمين.
 - إيجاد نظام يضع أسس متكاملة لتحقيق المساءلة والمحاسبة، فتصبح القيادات داخل المؤسسات الأهلية مسئولة بشكل مباشر وبصفة دورية أمام المعنيين من داخل وخارج المؤسسات.
 - العمل على وجود نظام يتيح الفرص داخل المؤسسات لممارسة حرية الرأي وتكوين وجهات نظر مختلفة، مع التأكيد على أن اختلاف الرؤى يعد ظاهرة صحية تعمل على تطوير العمل داخل المؤسسات وتقوية مشاعر الانتماء إليها.
 - تعمل الحوكمة الرشيدة على وجود نظام يعزز مجلس إدارة منتخب بطريقة ديمقراطية وعلى أسس صحيحة داخل المؤسسات ، الأمر الذي يعطي الفرصة لأكثر عدد ممكن من العاملين في هذه المؤسسات من المشاركة.
- كما أشارت بعض الكتابات إلى أن هناك مجموعة من المزايا التي تحققها الحوكمة في المؤسسات الأهلية منها ما يلي:(ثابت ، 2007 ، ص 56)
- تحقيق الشفافية في العمليات الإدارية وصنع القرارات.
 - التركيز على جذب المواهب والاحتفاظ بها.
 - تحقيق الشفافية في الجوانب المالية أمام الأعضاء .
 - التركيز السليم على القضايا الاستراتيجية التي تواجه المؤسسات.
 - الفصل الواضح بين الحوكمة والإدارة.
 - الفصل الواضح بين احتياجات الأعضاء الفردية وأهداف المؤسسات.

- القدرة على تحديد الأفضل لاحتياجات الأعضاء والتعامل معها.
 - المصداقية في دفع قضايا الديمقراطية والإصلاح الاقتصادي.
 - بناء مؤسسات ذات رسالة، فالحوكمة الرشيدة ضرورية في توظيف قيادة المؤسسات لتحديد الهدف العام لهذه المؤسسات وضمان استمرار تركيزها على رسالتها الجوهرية في عملياتها.
 - القدرة على جذب العاملين ذوي الكفاءات والحفاظ عليها.
 - وتهدف الحكومة إلى تحقيق الشفافية والتي يمكن أن تحقق من خلال ما يلي :- (عبدالهادى ، 2010 ، ص 102)
 - تعزيز الثقة بين متلقي الخدمة والمؤسسة مقدمة الخدمة.
 - جعل القرارات أكثر منطقية.
 - رفع مستوى الوعي لدى السكان في مجال حقوقهم وحفزهم على المشاركة والمطالبة باحتياجاتهم.
 - تحميل السكان المحليين مسؤولياتهم تجاه البلديات وذلك بضرورة دفع الالتزامات المالية المترتبة عليهم.
 - تقليل من فرص الفساد على المستوى المحلي.
 - وتهدف الحكومة كذلك إلى تحقيق المساءلة والتي يمكن تحقيقها من خلال ما يلي :- (معهد التخطيط القومي ، 2010 ، ص 228)
 - تحفيز السكان المحليين على المشاركة الشعبية في صناعة القرارات وتصميم البرامج والمشاريع البلدية والمطالبة بخدمات أفضل.
 - تقليل من مزاجية اتخاذ القرارات العامة وتعزز المؤسسية.
 - تحسين جودة الخدمات المقدمة.
 - تحسن مستوى استجابة الخدمات البلدية لحاجات ومطالب المواطنين خاصة الفقراء منهم.
 - تساهم في تخصيص النفقات العامة للتنمية بدلا من تحويلها للصفوة أو انحيازها للقواعد الانتخابية.
 - تقليل من هدر المال العام وتعمل على الحفاظ على الممتلكات العامة.
- متطلبات وآليات تطبيق الحوكمة :**

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

وتعتبر المشاركة أحد خصائص الحكم الرشيد، وتضمن لجميع أفراد المجتمع المشاركة الفعالة في اتخاذ القرار والتي تضمن حرية الرأي والتعبير والمعايير الأساسية لحقوق الإنسان. لأن توسيع أطر المشاركة والتعاون في العمل المحلي واحترام الحياة المشتركة والعلاقة مع الآخرين تعتبر إحدى ركائز العمل الديمقراطي وتخدم من جهة أخرى مبدأ الشفافية وتوطن أو تسكن القدرات والإمكانيات في ميادين ومجالات تحتاج إلى هذا التطبيق الديمقراطي، فالعمل المحلي هو مدخل إلى الثقافة المحلية وزيادة الوعي لدى المواطنين بأهمية العمل الديمقراطي وإلى إعادة تأهيل السياسة لتصبح بمثابة خدمة عامة أي لخدمة المواطنين في البلد الواحد، فنثقافة الديمقراطية وحقوق الإنسان بما تحتويه من قيم التسامح والانفتاح والاحترام والحوار الجدي والشفافية من الأمور الهامة التي يجب أن تتعمق في الداخل المحلي ليس باعتباره عملاً مستقلاً بذاته بل باعتباره جزءاً من العمل العام. (الأمم المتحدة ، 2005 ، ص 13)

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

سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

1- نوع الدراسة :

انطلاقاً من مشكلة الدراسة واتساقاً مع أهدافها تم تحديد نوع الدراسة وهي (دراسة وصفية تحليلية) حيث تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات عنها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلي النتائج وإمكانية تعميمها ، وبناءً على ذلك فالدراسة الحالية تستهدف

وصف وتحليل العلاقة بين الحوكمة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة.

2- المنهج المستخدم :

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

3- مجالات الدراسة :

أ-المجال المكاني : الوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لإدارة التضامن الإجتماعي بأبوحمص - محافظة البحيرة .

ب- المجال البشري : عينة من المستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة .

- حجم العينة وشروط اختيارها:

عينة طبقية من المستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة والتابعين للوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة وقوامها كالتالي:-

1- تم اعداد قائمة بالمستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة بالوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس ، تقسيمهم إلى المستفيدين من معاش تكافل والمستفيدين من معاش كرامة ثم تم تصنيفهم إلى ذكور وإناث وكانت بياناتهم كالتالي :-

جدول (1) يوضح حجم عينة الدراسة وكيفية اختيارها

المجموع		النوع				مجتمع الدراسة نوع المعاش
العينة	نوع المعاش	العينة	أنثي	العينة	ذكر	
327	520	113	178	214	342	تكافل
116	311	101	270	15	41	كرامة
443	831	214	448	229	383	المجموع

2- قام الباحث بحساب الحجم الأمثل لعينة الدراسة والتي تكونت من (443) من المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة بنسبة مئوية 53% تقريبا من العدد الكلي لمفردات البحث والبالغ عددها 831 من المستفيدين .

3- قام الباحث باختيار مفردات البحث بالعينة الطبقية وفق المعادلة على النحو التالي :-

وبتطبيق المعادلة التالية : (عبدالمجيد ، 2006 ، ص294)

$$NY = M \times NY \div N$$

$$214 = 831 \div 520 \times 342 = \text{مستفيد من معاش تكافل ذكور}$$

$$113 = 813 \div 520 \times 178 = \text{مستفيدات من معاش تكافل اناث}$$

$$15 = 831 \div 311 \times 41 = \text{مستفيد من معاش كرامة ذكور}$$

$$101 = 831 \div 311 \times 270 = \text{مستفيدات من معاش كرامة اناث}$$

وذلك وفق التوزيع المتناسب لكل فئة على حدة ، أما اختيار مفردات البحث فكان ذلك عن

طريق العينة العشوائية البسيطة .

- مبررات اختيار العينة : اختيار الوحدة الإجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة وذلك لأن بها عدد كبير من المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة كما هو واضح فى جدول (1) والذي يوضح حجم العينة ، كذلك قرب الوحدة من اقامة الباحث حيث يسهل ذلك عملية جمع البيانات ودقتها ، كذلك استعان الباحث بمجموعة من طلاب التدريب الميدانى بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بدمنهوور المتدربين بقطاع ابوحمص فى عملية جمع البيانات من مفردات البحث .

ج- استغرقت فترة جمع البيانات مدة شهر أثناء اجراءه .

4- أدوات جمع البيانات:

قام الباحث باعداد مقياس الحوكمة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة ، وقد أمكن تحديد أبعاد الحوكمة فى الأبعاد التالية :-

1- المشاركة .

2- الشفافية .

3- المساءلة .

4- رضا و احتياجات العملاء

5- التمكين .

تم صياغة العبارات الدالة على كل متغير من الأبعاد الخمسة مع بعض الأسئلة المرتبطة بالبيانات الأولية وللإجابة على الاستبيان وضعت العبارات على تدرج ثلاثي (نعم -

إلى حد ما - لا) وطلب من المبحوث موافقته على أحد الاستجابات الثلاث وتم تحويل تلك الاستجابات إلى درجات (3-2-1) على الترتيب للعبارات الموجبة والعكس للعبارات السالبة .

وقد تم تحديد درجة ومستوى إشباع الاحتياجات كما يلي :-

أ- مستوى ضعيف (الوسط الحسابي أقل من 1.67 درجة) .

ب-مستوي متوسط (الوسط الحسابي يتراوح بين 1.67 إلى أقل من 2.34 درجة).

ج-مستوي قوى (الوسط الحسابي يتراوح بين 2.34 إلى 3 درجات) .

وقد تم اختبار صدق وثبات الأداة كما يلي :-

• صدق الأداة :

اعتمد الباحث على الصدق الظاهري حيث تم عرض الاستبيان على (8) من أعضاء هيئة التدريس (بالمعهد العالى للخدمة الاجتماعية بدمنهور - كلية الآداب جامعة دمنهور) وبناء على ذلك تم تعديل صياغة بعض العبارات وإضافة وحذف بعضها ، وقد اعتمد الباحث فى ذلك على نسبة اتفاق لا تقل عن 80% .

• ثبات الأداة :

تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام طريقة إعادة الاختبار على عينة من المستفيدين من برنامج تكافل وكرامة بالوحدة الاجتماعية بقرية القروي التابعة لمركز أبوحمص وهم جميعاً ليسوا من عينة الدراسة حيث تتشابه الخصائص الاجتماعية والثقافية و الديموغرافية مع عينة الدراسة ، وقد بلغ حجمها (15) مفردة وتم التطبيق الأول والثانى بفواصل زمني (15) يوم ، وقد تم حساب الثبات لكل عبارة على حدة باستخدام معامل ارتباط بيرسون ، وفى ضوء ذلك تم حذف (10) عبارات انخفض معامل ثباتها عن (0.70) وقد تراوحت معاملات الثبات بين (0.83 إلى 0.92) ، وهى معاملات دالة احصائياً عند مستويات الدلالة المتعارف عليها وفى ضوء ذلك فإنه يمكن القول بأن الاستبيان على درجة عالية من الصدق والثبات ويمكن الاعتماد على نتائجه بدرجة ثقة تصل إلى (99%) .

المعوقات التى واجهت الباحث أثناء إجراء الدراسة :

1- كانت هناك صعوبات فى مقابلة عينة الدراسة حيث ان العينة من أماكن متعددة وفى

حالة عدم استكمال البيانات كان الباحث يحاول مقابلة العينة مرة أخرى.

2- بعض العبارات لم أجد لها استجابات مما اضطرني لمقابلة صاحب الاستمارة مرة أخرى

لاستكمال البيانات المطلوبة الخاصة بالدراسة .

- 3- تحديد حجم العينة استغرق وقت طويلاً نظراً للشروط الواجب توافرها في مفردات العينة .
- 4- هناك بعض مفردات العينة كانت متخوفة من عملية جمع البيانات لذلك استغرق الباحث وقت كبير في اقناعهم بإجراء الدراسة والفوائد التي يمكن أن تتحقق من خلالها .
- ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها :
- (1) - وصف خصائص عينة الدراسة :
- من حيث النوع طبقت الدراسة على عينة من الذكور بلغت (229) مفردة بنسبة (51.7%) تقريباً ، بينما طبقت على (214) من الإناث والذين بلغت نسبتهم (48.3%) تقريباً .
- من حيث السن بلغ متوسط السن لدى غالبية مفردات الدراسة ما بين (52.3 - 64.6) عام تقريباً .
- من حيث الإقامة جميع مفردات العينة من المقيمون في الريف حيث أنهم جميعاً من المقيمين بقرية بركة غطاس وتوابعها .
- من حيث نوع المعاش طبقت الدراسة على عينة من المستفيدين من معاش تكافل عددهم (327) بنسبة (73.8%) ، وعلى عينة من المستفيدين من معاش كرامة عددهم (116) بنسبة (26.2%) .
- من حيث الدخل بلغ متوسط الدخل لدى عينة الدراسة (984.7) جنيهاً مصرياً تقريباً .

(2) - النتائج المتعلقة بأبعاد الحوكمة وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية :

جدول رقم (2) يوضح بُعد المشاركة من وجهة نظر عينة الدراسة ن = 443

م	العبرة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى المشاركة	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا				
1	يتم سؤالك عن مستوي الخدمات المقدمة	114	102	227	773	1.74	متوسط	5
2	تشعر أنك مسؤول عن تطوير الخدمات	97	84	262	721	1.62	ضعيف	8
3	تشارك في عمل دراسات لتحسين الخدمات	84	91	268	702	1.58	ضعيف	10
4	المشاركة مرتبطة بالمستوي التعليمي	125	137	181	705	1.59	متوسط	7
5	المصداقية في تقديم الخدمات تشجعك على المشاركة	247	115	81	1052	2.37	قوي	3
6	المشاركة ترتبط بالخدمات المقدمة	274	121	48	1112	2.51	قوي	1
7	توضيح المتابع من قبل المستفيدين يحسن الخدمات	107	115	221	772	1.74	متوسط	5م
8	مشاركة المستفيدين تساهم في تقدير الاحتياجات	202	215	26	1062	2.39	قوي	2
9	المشاركة تساعد في وضع الخطط المستقبلية	127	154	162	851	1.92	متوسط	4
10	التسويق الجيد للخدمات يشجع عملية المشاركة	87	93	263	710	1.60	ضعيف	9
11	يتم التعرف على آرائكم في قدرات من يقدم الخدمات	22	51	370	538	1.21	ضعيف	12
12	يتم الاهتمام بالمشكلات التي تعاني منها مع مقدمي الخدمات	43	82	318	611	1.37	ضعيف	11
	البُعد ككل				960	2.16	متوسط	9

يتضح من الجدول السابق أن العبارات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب كالتالي :-

- المشاركة ترتبط بالخدمات المقدمة .
- مشاركة المستفيدين تساهم في تقدير الاحتياجات .
- المصداقية في تقديم الخدمات تشجعك على المشاركة .

وقد يرجع ذلك إلى أنه كلما كانت الخدمات المقدمة مفيدة ومشبعة للاحتياجات ومتنوعة وكافية وسهل الحصول عليها ومستمرة مادام العملاء في حاجة إليها كانت دافع لتحقيق المشاركة الفعالة أضف إلى ذلك أن المشاركة عنصر أساسي في تقدير الاحتياجات على أساس علمي حيث يمكن التعرف على حجم الحاجة وعددها أسلوب اشباعها من خلال سؤال المشاركين والتعرف على وجهات نظرهم وأساليب مشاركتهم لإشباع هذه الاحتياجات لاسيما إذا كانت هناك

مصادقية فى تقديم الخدمات من حيث نوع الخدمة وحجمها وميعاد تقديمها وشروط الحصول عليها كل هذه الأمور تعتبر دوافع أساسية لعملية المشاركة .

أما العبارات التى جاءت بدرجة متوسطة كانت بالترتيب التالى :

- المشاركة تساعد فى وضع الخطط المستقبلية .
- يتم سؤالك عن مستوى الخدمات المقدمة .
- توضيح المتاعب من قبل المستفيدين يحسن الخدمات .
- المشاركة مرتبطة بالمستوى التعليمي .

وقد يرجع ذلك إلى أهمية المشاركة فى تقدير الامكانيات المتاحة المادية والمالية والبشرية التى تساهم فى تنفيذ الخطط كما تساهم المشاركة فى دراسة مجتمع المستفيدين وفى تحديد الأولويات وتقدير مستوى التعاون فى تنفيذ الخطط كما تصنع المشاركة أكبر قدر من الموائمة بين المستهدف والمقدرات المتاحة وتضمن المساهمة فى باقى مراحل الخطة كالمتابعة والتقييم أضف إلى ذلك أنه من الطبيعي أن يتم سؤال المستفيدين عن مستوى الخدمة المقدمة حتى تتم عملية التطوير للخدمات على أساس علمي مرتبطة فى ذلك بنوعية الاحتياجات ، أضف إلى ذلك التعرف على المتاعب التى تواجه المستفيد فى الحصول على الخدمة يمنع تكرارها فى خطط مستقبلية ويقلل من حدوثها وهذا اريق لتحسين الخدمة ، ولاشك أن المستوى التعليمي يؤثر فى حجم المشاركة ونوعها مع الأخذ فى الاعتبار أن التعليم والمشاركة أساس التنمية .

أما العبارات التى جاءت بدرجة ضعيف كانت بالترتيب كالتالى :

- تشعر أنك مسؤول عن تطوير الخدمات .
- التسويق الجيد للخدمات يشجع عملية المشاركة .
- تشارك فى عمل دراسات لتحسين الخدمات .
- يتم الاهتمام بالمشكلات التى تعاني منها مع مقدمي الخدمات .
- يتم التعرف على آرائكم فى قدرات من يقدم الخدمات .

وقد يرجعه ذلك إلى أن المستفيد من الخدمة لا يشعر أن عليه مسؤولية تطوير الخدمة حيث أن ثقافة المشاركة وتحمل المسؤولية ليست موجودة فى المستفيدين وفى كثير من الأحوال ينظر إلى المستفيد على أنه ليس لديه أفكار بناءة عن عملية التطوير ، حيث تقتصر إلى المهارة والخبرة لتحقيق ذلك أضف إلى ذلك أن افناع المستفيد بأهمية الخدمة المقدمة إليه وما تحقق له من فوائد وراحة وتوضح مدى ما تنفقه الدولة على ذلك قد يشجع عملية المشاركة ويزرع الإحساس

بالمسؤولية وقد تلجأ المؤسسة إلى اشراك المستفيدين في الدراسات التي تجريها حيث أن هذا العمل ليس فيه اجبار وقد يكون هناك اهتمام ضعيف بالمشكلات التي يعانى منها المستفيدين في الحصول على الخدمة مع مقدمى الخدمات لزيادة الأعداد من المستفيدين وتتنوع المشكلات التي يغلب عليها الطابع الفردى .

جدول رقم (2) يوضح بُعد الشفافية من وجهة نظر عينة الدراسة ن = 443

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الشفافية	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا				
1	تشعر أن ادارة المؤسسة حازمة	78	112	253	711	1.60	ضعيف	10
2	المؤسسة تتعامل مع مؤسسات أخرى لتطوير الخدمات	54	57	332	608	1.37	ضعيف	12
3	مقدمي الخدمة يعاملوننا بالمساواة والعدل	117	148	178	825	1.86	متوسط	6
4	هناك شروط ثابتة لحصولك على الخدمة	314	102	27	1173	2.64	قوي	1
5	معلومات مقدمي الخدمة دائما صحيحة	57	118	268	675	1.52	ضعيف	11
6	شروط الحصول على الخدمة معلنة	210	207	26	1070	2.41	قوي	3
7	مقدمي الخدمة لديهم حرص على رضا المستفيد	87	134	222	724	1.63	ضعيف	9
8	تشعر بأن بياناتك فى سرية تامة	95	147	201	780	1.76	متوسط	8
9	المكان معد بشكل مناسب لتقديم الخدمة	18	68	357	547	1.23	ضعيف	14
10	أخشي تقديم شكوي عند حدوث ضرر	202	117	124	964	2.17	متوسط	5
11	لا يتم الاعلان عن خدمات ليست موجودة	247	151	45	684	1.54	ضعيف	13
12	يتم التحقيق فى الشكوى التى تقدمها	221	147	75	1032	2.33	متوسط	4
13	هناك مجاملة لدى مقدمى الخدمات	119	138	186	819	1.85	متوسط	7
14	تتم معاقبة العاملين فى حالة الامتناع عن تقديم الخدمة	241	189	13	1114	2.51	قوي	2
النُعد ككل					9946	2.24	متوسط	

ينتضح من الجدول السابق أن العبارات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب كما يلي :-

- هناك شروط ثابتة لحصولك على الخدمة ز
- تتم معاقبة العاملين في حالة الامتناع عن تقديم الخدمة .
- شروط الحصول على الخدمة معلنة .

وقد يرجع ذلك إلى أن شروط الخدمة ثابتة ولا يمكن تقديم الخدمات إلا لمن تنطبق عليهم الشروط حيث أن هناك دراسات متأنية تتم قبل الخدمة للتعرف على الأشخاص المحتاجين فعلاً للخدمة وهناك شفافية في تقديم الخدمات ووضوح حتى تصل إلى مستحقيها دون تمييز أو محاباة وإلا تعرض مقدم الخدمة للمسئولية لاسيما أن هناك مراجعات للمستندات المقدمة ويتم توجيه اللوم والمحاسبة في حالة التقصير في تقديم الخدمة لضمان تنفيذ البرنامج وتعلن المؤسسة المقدمة للخدمات عن الشروط الواجب توافرها في المتقدم للحصول على الخدمة لتسهيل إجراءات الحصول على الخدمة وكذلك تسهيل مهمة مقدم الخدمة .

- أما العبارات التي جاءت بدرجة متوسطة فكانت كما يلي :-
- يتم التحقيق في الشكوى التي تقدمها .
 - أخشي تقديم شكوي عند حدوث ضرر .
 - هناك مجاملة لدى مقدمي الخدمات .
 - مقدمي الخدمة يعاملوننا بالمساواة والعدل .
 - تشعر بأن بياناتك في سرية تامة .

وقد يرجع ذلك إلى أن الشكاوي المقدمة مرتبطة دائماً بمستوي تقديم الخدمة وقد يكون بعضها موضوعي وقد يكون هناك بعض الشكاوي الكيدية أو تكون بناء على معلومات خاطئة من المستفيدين ولابد من التحقيق فيها للتعرف على مضمونها وقد يتبادر إلى ذهن العملاء أن هناك مشاكل قد يتعرضون لها في حالة تقديم شكاوى أو قد لا يحصلون على الخدمة أو قد يواجهون ضغوط من مقدمي الخدمات مع الأخذ في الاعتبار أن هناك مساواة في تقديم الخدمة إلا في أضيق الحدود مع بعض الحالات الانسانية التي تلاقي أولويه في تقديم الخدمة وقد يعتبر بعض المستفيدين أن في ذلك مجاملة لبعض الحالات مع الأخذ في الاعتبار أن أكثر المستفيدين يعلمون أن البيانات أو المعلومات والمستندات التي تطلب لتقديم الخدمة لا تستخدم إلا لهذا الهدف فقط ولا يتم استخدامها إلا بإذن المستفيد ضمناً للسرية وتحفظ في مكان أمين يتمثل في الوحدات المقدمة للخدمات.

- وأما العبارات التي جاءت بدرجة ضعيفة فكانت كما يلي :-

- مقدمي الخدمة لديهم حرص على رضا المستفيد .
- تشعر أن ادارة المؤسسة حازمة .
- هناك شروط ثابتة لحصولك على الخدمة .
- المكان معد بشكل مناسب لتقديم الخدمة .
- لا يتم الاعلان عن خدمات ليست موجودة .
- المؤسسة تتعامل مع مؤسسات أخرى لتطوير الخدمات .

وقد يرجع ذلك إلى أن المستفيدين لزيادة عددهم يشعرون أن مقدمو الخدمة لا يهتمهم رضاهم ولا يسعون إلى قضاء مصالحهم مع الأخذ في الاعتبار أن السبب في ذلك زيادة أعداد المستفيدين وقلة عدد مقدمي الخدمة وضيق المكان ورغبة المستفيد من الحصول على الخدمة دون استكمال الأوراق أضف إلى ذلك أن المستفيد يشعر أن إدارة المؤسسة ليست في جانبه تدعمه وهذا يعطى الانطباع بأن إدارة المؤسسة ليست حازمة مع مقدمي الخدمة وقد تكون هذه الفكرة خاطئة وقد يفهم البعض أن التصميم على مستندات معينة يتم على عدم وعي مقدم الخدمة وأن معلوماته ليست صحيح مع الأخذ في الاعتبار أن مقدم الخدمة ينفذ تعليمات لا يمكن التخلي عنها وأن الخدمات المتاحة هي التي يتم الإعلان عنها حرصاً على مصلحة المستفيد وضمن حسن سير العمل .

جدول رقم (3) يوضح بُعد المساءلة من وجهة نظر عينة الدراسة ن = 443

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى المساءلة	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا				
1	هناك سهولة في الحصول على حقوقك	75	84	284	1.52	ضعيف	13	
2	تشعر أن هناك اجراءات عقابية للمقصرين	220	199	24	2.44	قوي	1	
3	تحصل على الخدمات في مواعيد محددة	83	69	291	1.53	ضعيف	12	
4	تتقدم بشكوى في حالة تأخر تقديم الخدمة	221	111	111	2.24	متوسط	7	
5	يتم النظر في شكاوك خلال مدة قصيرة	211	159	73	2.31	متوسط	6	
6	العاملون منتظمون في الحضور بالمؤسسة	214	187	42	2.38	قوي	3	
7	هناك مساواة في النظر في الشكاوي	202	117	124	2.17	متوسط	9	
8	هناك سهولة في التضرر من سوء الخدمة	21	95	327	1.30	ضعيف	15	
9	شعرت بتحسين الخدمة بعد تقديم الشكوى	178	185	80	2.22	متوسط	8	
10	السلطات العليا تستمع إلى شكاوك	204	189	50	2.34	قوي	4	
11	تشعر أن هناك اضطهاد بعد شكاوك	202	115	126	2.17	متوسط	9	
12	الخدمات لا تتطور مهما تكررت الشكوى	48	111	284	1.46	ضعيف	14	
13	العاملين لا يخافون من الشكاوي	74	187	182	1.76	متوسط	11	
14	حالة الخدمة ثابتة منذ بدايتها حتى الان	21	88	334	1.29	ضعيف	16	
15	تشعر أن هناك رقابة على مقدمي الخدمة	221	148	74	2.33	قوي	5	
16	الشروط واضحة لتقديم الخدمات	218	199	26	2.43	قوي	2	
	البُعد ككل				2.53	قوي		
				1415			7	

ينتضح من الجدول السابق أن العبارات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب كما يلي :-

- تشعر أن هناك اجراءات عقابية للمقصرين .
- الشروط واضحة لتقديم الخدمات .
- العاملون منتظمون فى الحضور بالمؤسسة .
- السلطات العليا تستمع إلى شكاوك .
- تشعر أن هناك رقابة على مقدمي الخدمة .

وقد يرجع ذلك إلى أن كل المؤسسات تعمل بنظام الثواب والعقاب حتى يتك إثابة من يعمل بشكل جاد ومميز وفى نفس الوقت محاسبة المقصرين الذين لم يؤدوا الدور الموصوف لهم لضمان حسن سير العمل فى المؤسسة وتقديم الخدمات وقضاء مصالح المستفيدين وهذا ما يؤكد انتظام العاملين فى المؤسسة فى الحضور والانصراف والالتزام بتقديم الخدمات بشكل جيد وفى الوقت المحدد ومن الطبيعي أن المديرين ومتخذى القرار يراقبون العمل ويستمعون لشكاوى العملاء حتى يمكن دراستها ومحاولة حل هذه الشكاوي وفى ضوء اللوائح وهناك نوع من المتابعة يقوم به القيادات فى العمل على مقدمى الخدمة للتأكد من حسن سير العمل والتعرف على العقوبات التى تقابل مقدمى الخدمة والمستفيد ومحاولة تذليلها .

وأما العبارات التى جاءت بدرجة متوسطة فكانت كما يلي :-

- يتم النظر فى شكاوك خلال مدة قصيرة
- تتقدم بشكاوى فى حالة تأخر تقديم الخدمة
- شعرت بتحسين الخدمة بعد تقديم الشكاوى
- العاملين لا يخافون من الشكاوي
- تشعر أن هناك اضطهاد بعد شكاوك
- هناك مساواة فى النظر فى الشكاوي

وقد يرجع ذلك إلى أن الشكاوى المقدمة قد تكون كثيرة وتحتاج إلى ترتيب ودراسة وفحص هذا يتطلب وقت طويل وهذا يجعل الشكاوي تأخذ بعض الوقت حتى يتم الرد عليها ومن الطبيعي أن يتقدم المستفيد بالشكاوى فى حالة تأخر تقديم الخدمة له .

وأما العبارات التى جاءت بدرجة ضعيفة فكانت كما يلي :-

- تحصل على الخدمات فى مواعيد محددة
- هناك سهولة فى الحصول على حقوقك
- الخدمات لا تتطور مهما تكررت الشكاوى

- هناك سهولة في التضطرر من سوء الخدمة
- حالة الخدمة ثابتة منذ بدايتها حتى الآن

جدول رقم (4) يوضح بُعد رضا واحتياجات العملاء من وجهة نظر عينة الدراسة ن=443

م	العبرة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى الرضا	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا				
1	يتم سؤالك عن احتياجات في بداية الخدمة	214	189	40	1060	2.39	قوي	5
2	تسعى المؤسسة لإشباع أكبر قدر من احتياجاتك	115	147	181	820	1.85	متوسط	7
3	الخدمة المقدمة ثابتة ولا تتغير منذ تعاملك مع المؤسسة	221	175	74	1087	2.45	قوي	4
4	تؤخذ منك بيانات في بداية تقديم الخدمة	270	144	29	1127	2.54	قوي	2
5	يتم سؤالك عن مدى رضاك عن الخدمة	74	114	255	705	1.59	متوسط	8
6	يتم استخدام التواصل الاجتماعي لسؤالك عن الخدمة المقدمة	12	31	400	498	1.12	ضعيف	10
7	تشعر بالمعانة في الحصول على الخدمة	264	141	38	1112	2.51	قوي	3
8	تأخذ وقت طويل لتحصل على الخدمة	275	144	24	1137	2.56	قوي	1
9	توجد أماكن انتظار حتى تحصل على الخدمة	178	158	107	957	2.16	متوسط	6
10	الخدمات المقدمة تشبع احتياجاتك الفعلية	28	57	358	556	1.25	ضعيف	9
البُعد ككل					9059	2.04	متوسط	

- يتضح من الجدول السابق أن العبارات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب التالي :-
- تأخذ وقت طويل لتحصل على الخدمة .
 - تؤخذ منك بيانات في بداية تقديم الخدمة .
 - تشعر بالمعانة في الحصول على الخدمة .
 - الخدمة المقدمة ثابتة ولا تتغير منذ تعاملك مع المؤسسة .

- يتم سؤالك عن احتياجات في بداية الخدمة .

وقد يرجع ذلك إلى طول المدة التي ينتظرها المستفيد حتى يحصل على الخدمة إما لأنه لم يقوم باستكمال المستندات اللازمة أو لكثرة العدد المتقدم للحصول على الخدمة ، وللكثافة العديدة حيث أن مقدم الخدمة مؤسسة واحدة في نطاق جغرافي واسع ومن الطبيعي أن يحصل مقدم الخدمة على بيانات في بداية تقديم الخدمة من المستفيد حتى يتأكد من أحقيته في الحصول على الخدمة وقد يشعر المستفيد بأنه يعاني في الحصول على الخدمة للأسباب السابق ذكرها وهناك مجموعة من الخدمات تقدمها المؤسسة هذه الخدمات تتغير ولكن كل مدة طويلة حسب الظروف المجتمعية وحسب الامكانيات والموارد المتاحة ومن الشئ الطبيعي أن يتم الاستفسار من المستفيد عن أسباب تقدمهم للمؤسسة في بداية وصوله للمؤسسة حتى يثبت أن المتقدم لديه حاجة ملحة للحصول على الخدمة .

أما العبارات التي جاءت بدرجة متوسطة فكانت كالتالي :-

- تسعى المؤسسة لإشباع أكبر قدر من احتياجاتك .

- توجد أماكن انتظار حتى تحصل على الخدمة .

- يتم سؤالك عن مدى رضاك عن الخدمة .

حيث تحاول المؤسسة التي تقدم الخدمة توفير أماكن انتظار للمستفيدين حتى يتمكنوا من الحصول على الخدمة خاصة في حالة ما إذا كان هناك وقت طويل لمراجعة المستندات وإذا تردد المستفيد على المكان أكثر من مرة وفي حالة ما إذا كان اعداد طالبي للحصول على الخدمة عدد كبير وتسعي المؤسسة إلى اشباع احتياجات أكبر عدد من المستفيدين في حدود الموارد والإمكانات المتاحة أو من خلال الإمكانيات التي يمكن اتاحتها من خلال المطالبات المستمرة واعلام الإدارات بكم الطلبات وعدد الراغبين في الحصول على الخدمات وفي سبيل تطوير الخدمات المقدمة يتم سؤال المستفيد عن رضاهم عن الخدمات وكيفية تقديمها حتى يتم تعديلها في حدود اللوائح والتشريعات إذا تطلب الأمر ذلك .

أما العبارات التي جاءت بدرجة ضعيفة فكانت بالترتيب التالي :-

- الخدمات المقدمة تشبع احتياجاتك الفعلية .

- يتم استخدام التواصل الاجتماعي لسؤالك عن الخدمة المقدمة .

وقد يرجع ذلك إلى أنه مهما تنوعت الخدمات وتعددت فلا يمكن أن تعفى باحتياجات كل الراغبين في الحصول على الخدمة فالإمكانات مهما كانت محدودة والاحتياجات البشرية غير

محدودة وتسعى الدولة إلى اشباع أكبر قدر من احتياجات المواطنين وذلك في حدود الامكانيات المتاحة وخاصة أن الاحتياجات متعددة وعدد المستفيدين كبير وفي أضيق الحدود يمكن الاستعانة بأساليب التواصل وخاصة التليفون للاتصال ببعض المستفيدين حتى لا تضيق عليهم الخدمة أو لأخبارهم بأن الموافقات الخاصة بهم قد انتهت .

جدول رقم (5) يوضح بُعد التمكين من وجهة نظر عينة الدراسة ن=443

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	مستوى التمكين	الترتيب
		نعم	الى حدما	لا				
1	اللوائح والتشريعات تمكنك من الحصول على الخدمات	74	157	212	748	1.68	متوسط	7
2	توجد مصادر دخل أجنبي لك غير المعاش تمكنك من الحياة	12	3	428	470	1.06	ضعيف	10
3	طريقة تقديم الخدمة مفروضة على الموظفين	187	199	57	1016	2.29	متوسط	3
4	تشعر أن الموظفين ينفذون الأوامر الموكلة إليهم	210	204	29	1067	2.40	قوي	1
5	الموظفون لهم حرية في اتخاذ القرارات	57	114	272	671	1.51	ضعيف	8
6	الموظفون هم من يقررون قيمة المعاش الذي تحصل عليه	189	190	64	1011	2.28	متوسط	4
7	تصرفات العاملين تتم وفق الخطط الموضوعية	52	41	350	588	1.32	ضعيف	9
8	معظم القرارات ترجع إلى الأهواء الشخصية للموظفين	117	157	169	834	1.88	متوسط	6
9	تشعر أن الموظفين يختارون طريقة العمل	146	128	169	863	1.94	متوسط	5
10	فهمك للقرارات يمكنك من الحصول على الخدمات	203	195	45	1044	2.35	قوي	2
النُعد ككل					8312	1.87	متوسط	

يتضح من الجدول السابق أن العبارات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب التالي :-

- تشعر أن الموظفين ينفذون الأوامر الموكلة إليهم .
- فهمك للقرارات يمكنك من الحصول على الخدمات .

وقد يرجع ذلك إلى أن مقدم الخدمة يلتزم باللوائح والتشريعات والقوانين التي تقدم في حدودها الخدمة ولا يجوز التفاوضي عنها وأن هناك أوامر من المستوي الأعلى إلى المستوي الأقل داخل كل هيئة وهناك تعليمات على نفس المستوي الأفقي تضمن تقديم الخدمة بشكل جيد وفي وقت معين وبأسلوب محدد يضمن حسن معاملة المستفيدين مع الأخذ في الاعتبار أن فهم القرارات والتعليمات واللوائح والتشريعات يضمن للمستفيد الراحة النسبية في الحصول على الخدمة وعدم التردد على المؤسسة بدون فائدة وإنما مرات محدودة بمستندات سليمة تمكن من الحصول على الخدمة .

أما العبارات التي جاءت بدرجة متوسطة كانت بالترتيب كالتالي :-

- طريقة تقديم الخدمة مفروضة على الموظفين .
- الموظفون هم من يقررون قيمة المعاش الذي تحصل عليه .
- تشعر أن الموظفين يختارون طريقة العمل .
- معظم القرارات ترجع إلى الأهواء الشخصية للموظفين .
- اللوائح والتشريعات تمكنك من الحصول على الخدمات .

وقد يرجع ذلك إلى أن المستفيد يشعر أن مقدم الخدمة يعمل بشكل روتيني ثابت لا يتغير مع الأخذ في الاعتبار أن أسلوب تقديم الخدمة مرتبط بمقدمات واجراءات لا يعلمها المستفيد وهذا هو الدور الموصوف لمقدم الخدمة أما عن تقدير قيمة الاعانة فيرجع إلى مقدم الخدمة بعد اجراء العديد من المقابلات والمعاینات وتسجيل ما تم مشاهدته وكل ملاحظة هي التي تحدد الاستحقاق من عدمه وقيمة هذه الاستحقاقات بناء على تعليمات مسبقة مع الأخذ في الاعتبار أن مقدمي الخدمات لهم مواعيد في العمل حسب القوانين المعمول بها لا يمكن مخالفة هذه المواعيد وإلا يقع عليهم العقاب حسب اللوائح والتشريعات وهذه التشريعات هي التي تمكن المستفيد من الحصول على الخدمات دون أن يشعروا أن الخدمة منه من مقدمها وإنما هي تعليمات ولوائح وقواعد وخدمات تقدمها الدولة وتقع ضمن الحقوق .

أما العبارات التي جاءت بدرجة ضعيفة كانت بالترتيب كالتالي :-

- الموظفون لهم حرية في اتخاذ القرارات .
- تصرفات العاملين تتم وفق الخطط الموضوعة .
- توجد مصادر دخل أخرى لك غير المعاش تمكنك من الحياة .

وقد يرجع ذلك إلى أن القرارات التي يتخذها العاملون بالمؤسسة لا تتم إلا بناء على بيانات ومعلومات حتى تتحقق العدالة ويصل الدعم إلى مستحقيه وأن مقدمى الخدمة يتصرفون وفق خطة عمل يومية بالإضافة إلى الخطط الاستراتيجية لا يدركها المستفيد من الخدمة أضف إلى ذلك أن الحاصلين على معاش تكافل وكرامة من الجنسين بعضهم لديه مصادر دخل بسيطة من أعمال حرة أو أنشطة منزلية وبالذات من السيدات فى القطاع الريفي تساعدهم على مواجهة أعباء الحياة .

جدول رقم (6) يوضح بالصعوبات التي تواجه تقديم الخدمة من وجهة نظر عينة الدراسة

ن=443

م	العبارة	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	المستوى	ت.ج.ب
		نعم	الى حدما	لا				
1	اللوائح والقوانين معوقه فى الحصول على الخدمات	214	213	16	1084	2.44	قوي	4
2	البطء الشديد فى تقديم الخدمات	287	111	45	1128	2.54	قوي	3
3	المعاملة المتعسفة من مقدمى الخدمة	141	132	170	857	1.93	متوسط	10
4	افتقار مقدمى الخدمة للمهارات والخبرات	178	194	62	984	2.22	متوسط	9
5	الامكانيات محدودة فى المؤسسة	327	116	-	1213	2.73	قوي	2
6	عدم وجود خطة محددة للمؤسسة	199	234	10	1075	2.42	قوي	5
7	الخدمات تقدم بشكل عشوائي	254	101	88	1052	2.37	قوي	6
8	تقدير قيمة المعاش راجع للأهواء الشخصية	191	208	44	1033	2.33	متوسط	7
9	ضعف الالتزام الأخلاقي من مقدمى الخدمة	197	176	70	1013	2.28	متوسط	8
10	أعداد مقدمى الخدمة محدود مقارنة بالمستفيدين	371	72	-	1257	2.83	قوي	1

بالنظر إلى بيانات الجدول السابق أن الصعوبات التي جاءت بدرجة قوية كانت بالترتيب التالي

:-

- أعداد مقدمى الخدمة محدود مقارنة بالمستفيدين .
- الامكانيات محدودة فى المؤسسة .

- البطء الشديد في تقديم الخدمات .
- اللوائح والقوانين معوقه في الحصول على الخدمات .
- عدم وجود خطة محددة للمؤسسة .
- الخدمات تقدم بشكل عشوائي .

وقد يرجع ذلك إلى أن تعيين كوادر جديدة يحتاج إلى ميزانية بالإضافة إلى الميزانية المخصصة لتقديم الإعانات وهذا العمل لا يتم إلا في نهاية كل شهر والموارد المادية ضعيفة وزيادة عدد المستفيدين مقارنة بالميزانية المخصصة والحاجات البشرية غير محدود وقد يشعر المواطن بطول مدة الحصول على الخدمة لتردده على المؤسسة أكثر من مرة لاستكمال مستنداته وهو يري من وجهة نظره أن القوانين الملزمة لحصوله على المعاش ليست سهلة مع العلم أن ذلك للتأكد من أحقيته للمعاش ويتم العمل في الشئون المقدمة للخدمة وفق نظام نابع من خطة لا يدركها غير المتخصصين وان كان تقديم الخدمة يشوبه بعض القصور فهذا يرجع إلى أمور كثيرة يؤثر فيها مجموعة من العوامل الخاصة بمقدم الخدمة والمستفيد من الخدمة والموارد والامكانات وكم العمل .

- والمعوقات التي جاءت بدرجة متوسطة فكانت :-
- تقدير قيمة المعاش راجع للأهواء الشخصية .
- ضعف الالتزام الأخلاقي من مقدمى الخدمة .
- افتقار مقدمى الخدمة للمهارات والخبرات .
- المعاملة المتعسفة من مقدمى الخدمة .

وقد يرجع ذلك لعدم إدراك المستفيد من البرنامج أن التقدير يتم على أسس ومعايير موضوعه من قبل متخصصين ويتوقع المستفيد معاملة بشكل معين من مقدم الخدمة لا تتوفر بسبب زيادة أعداد المستفيدين أضف إلى ذلك أن مقدمى الخدمات يقومون بتقديم خدمات متعددة ولم يتم تعيينهم خصيصا لهذا البرنامج ويحتاجون في بعض الأحيان إلى دورات تدريبية تخصصية تكسبهم بعض المهارات والخبرات في فنون التعامل مع الجمهور ومعاملة تتسم بالهدوء واللفظ يغلب عليها العلاقات الإنسانية حيث تعاني هذه الفئة من ظروف حياتية ليست عادية تحتاج إلى التدعيم النفسي واكساب الثقة ومزيد من المساندة الإجتماعية .

تاسعاً : الخلاصة والاستنتاجات :

(1)- أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة لدى المستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة والتابعين للوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة بمستوي متوسط .

(2)- أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الشفافية وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة لدى المستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة والتابعين للوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة بمستوي متوسط .

(3)- أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المساءلة وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة لدى المستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة والتابعين للوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة بمستوي قوي .

(4)- أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين رضا واحتياجات العملاء وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة لدى المستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة والتابعين للوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة بمستوي متوسط .

(5)- أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التمكين وتحسين سياسات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة لدى المستفيدين والمستفيدات من برنامج تكافل وكرامة والتابعين للوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة بمستوي متوسط .

(6)- أظهرت الدراسة وجود العديد من الصعوبات التي تحول دون تقديم الخدمات للمستفيدين من برنامج تكافل وكرامة والتابعين للوحدة الاجتماعية بقرية بركة غطاس التابعة لمركز أبوحمص بمحافظة البحيرة أهمها :-

- أ- أعداد مقدمي الخدمة محدود مقارنة بالمستفيدين .
- ب- الامكانيات محدودة في المؤسسة .
- ج- البطء الشديد في تقديم الخدمات .

- د- اللوائح والقوانين معوقه فى الحصول على الخدمات .
- هـ- عدم وجود خطة محددة للمؤسسة .
- و- الخدمات تقدم بشكل عشوائي .
- مقترحات اجرائية لتطوير وتحسين خدمات الرعاية الإجتماعية :-**
- 1- التسويق الجيد للخدمات المقدمة من الدولة من خلال المؤسسات المتاحة فى المجتمع ، ويتم ذلك من خلال :
- أ- السعي لزيادة عدد المؤسسات المقدمة للخدمات.
- ب-الإعلان الجيد عن الخدمات المقدمة لكل فئات المجتمع .
- ج- الإعلان بوضوح عن شروط الحصول على الخدمة .
- د- تجهيز أماكن لتلقي الخدمات يراعي فيها البعد الإنساني .
- هـ- إتاحة خدمات سكان المجتمع المحلي فى حاجة إليها .
- 2- الإعتماد على أسلوب التشبيك فى تقديم الخدمات ، ويتم ذلك من خلال :
- أ- توفير خرائط من خلال مراكز المعلومات عن المؤسسات الخدمية فى المجتمع.
- ب-فتح قنوات اتصالية بين كل المؤسسات الخدمية فى المجتمع المحلي .
- ج-توفير علاقات جيدة فى المؤسسات .
- د- تبادل الخبرات والمهارات بين مؤسسات المجتمع على المستوى الرأسي والأفقي .
- 3- توفير أماكن متعددة تسهل الحصول على الخدمات ، ويتم ذلك من خلال :
- أ- اعداد منافذ متعددة تسهل الحصول على الخدمات .
- ب-تجميع أماكن اعداد المستندات نظام الشباك الواحد .
- ج- الحصول على أماكن لتقديم الخدمة من المتطوعين فى المجتمع .
- د- توظيف الامكانيات المحلية لتوفير الأماكن .
- هـ-البحث عن مصادر تمويل من القطاع الخاص والقطاع الأهلي .
- 4- مراعاة معايير الجودة فى تقديم الخدمات ، ويتم ذلك من خلال :
- أ- تحديد ميعاد للحصول على كل خدمة من الخدمات.
- ب-تحديد أشخاص مدربين على تقديم الخدمات بسهولة ويسر .
- ج-مراقبة مقدمى الخدمة للتعرف على أخطاءهم بشكل ثابت .
- د- الاستمرارية فى تقديم الخدمات التى يحتاجها المواطن .

- هـ- السعي لإشباع أكبر قدر من الاحتياجات للمستفيدين من البرنامج .
- و- مراعاة مبادئ العدالة الاجتماعية في تقديم الخدمات .
- 5- إعلان مبدأ المشاركة في الخدمات بين المستفيدين ومقدمي الخدمة ، ويتم ذلك من خلال:
- أ- عمل دراسات لتقدير الاحتياجات الفعلية للعملاء .
- ب- تحديد الأولويات في ضوء الإمكانيات المتاحة .
- ج- إشراك القيادات المجتمعية في عمليات تقدير الاحتياجات .
- د- الاستعانة بخبرات سكان المجتمع في تقديم الخدمة .
- هـ- التقييم مستمر لتحديد رضا المستفيدين عن مستوى الخدمة .
- و- التطوير للخدمات المقدمة بناءً على استشارات المستفيد .
- 6- المتابعة كمبدأ من مبادئ التخطيط للخدمات المقدمة للمستفيدين ، ويتم ذلك من خلال:
- أ- إعداد نماذج علمية لتقييم الأداء .
- ب- عمل دورات تدريبية لتنمية المهارات والمعارف والخبرات للقائمين على تقديم الخدمة.
- ج- الاستعانة بأصحاب الخبرات في عمليات المتابعة .
- د- عمل تقارير دورية توضح المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمة .
- هـ- المحاسبة المستمرة للمقصرين في تقديم الخدمات .

مراجع الدراسة :

- أفندي ، عطية حسين (2006). المنظمات غير الحكومية، مدخل تنموي، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة .
- أنس ،عادل محمد (2003). اتجاهات ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في مرحلة الإصلاح الاقتصادي، المؤتمر العلمي السادس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .
- الأمم المتحدة ، البرنامج الإنمائي (2005) . توصيات بشأن تطبيق اللامركزية وتقوية السلطات المحلية: حوارات بشأن اللامركزية الفعالة وتقوية السلطات المحلية، مجلس إدارة برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، الدورة العشرون، نيروبي، 2005.
- البعلبكي ، منير (2010). قاموس المورد (انجليزي- عربي)، بيروت، دار العلم للملايين، 2010.
- الجوهري أماني عبد الهادي (2010). الحكم الرشيد ونوعية الحياة: دراسة للحالة المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- السكري ، أحمد شفيق (1989). تقدير الاحتياجات والتخطيط في الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.
- السروجي ، طلعت مصطفى (2001). المجتمع المدني وتداعياته علي صنع سياسة الرعاية الاجتماعية "المجتمع المصري نموذجاً"، المؤتمر العلمي الرابع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 28-29 مارس.
- السيد مصطفى كامل (1999). الشروط السياسية للتنمية: الشفافية، والمساءلة والحكم الرشيد، مركز دراسات وبحوث الدول النامية: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.
- السيد مصطفى كامل (2006). الحكمانية ، البعد السياسي للتنمية المستدامة، القاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية .
- العيسوي ،إبراهيم (2003). التنمية في عالم متغير " دراسة في مفهوم التنمية ومؤشراتها"، القاهرة، دار الشروق.
- بيبرس إيمان (2009) . حوكمة الجمعيات الأهلية لتحقيق التنمية، مركز أخبار أمان: المركز العربي للمصادر والمعلومات حول العنف ضد المرأة .

أمانى سعود أمانى (2006). محاربة الفقر والحكم الرشيد، دراسة في البعد الاجتماعي في حي عشوائي بالقاهرة، مركز دراسات وبحوث الدول النامية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

ثابت ، فؤاد (2007) حوكمة الجمعيات الأهلية، ضرورة لتحديث الجمعيات الأهلية، ورقة عمل مقدمة لاتحاد جمعيات التنمية الاقتصادية وتنمية الدخل، القاهرة .

حسن أحمد سيد (2008). الحركات الاجتماعية والإصلاح السياسي، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

خزام ، منى عطية (2010). العولمة والسياسة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

عاشور أحمد صقر (2009). إصلاح حوكمة التنمية في مصر، القاهرة، البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، مايو.

عاشور أحمد صقر (2009). إصلاح الحوكمة، القاهرة: مركز العقد الاجتماعي.

عبداللطيف ، رشاد أحمد (2002). أساليب التخطيط للتنمية، الإسكندرية، المكتبة الجامعية، 2002.

عبدالهادي ، أمانى (2010) . الحكم الرشيد ونوعية الحياة، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

على ، أسماء عبدالرحمن (2009). إسهامات المنظمات الدولية في بناء قدرات الجمعيات الأهلية بواحة سيوة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

قنديل ، أمانى (2008) . الموسوعة العربية للمجتمع المدني، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

لطفي ، على (1993) . التخطيط الاقتصادي، القاهرة، دار المعارف.

معهد التخطيط القومي (2010). البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة، تقرير التنمية البشرية في مصر، شباب مصر بناء مستقبلنا، القاهرة.

منصور ، طاهر محسن & محسن صالح مهدي (2010). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال والمجتمع، ط (3)، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

Clark ،Vicki(2001). Clinell Burge ،In Search of Good Governance Decentralization and Democracy in Ghana. P.H.D (U.S.A(2002). Northern Illinois University.

Gita Welch and Zahra Nuru(2006). Governance for the Future Democracy and Development in the Least Developed Countries United Nations Development Program .

Fawzy ،S(2003). Assessment of Corporate Governance in Egypt ، Working Paper No.82 ،Egypt ،The Egyptian Center for Economic Studies ،April .

Hofheiner ،Kerryl (2006). The Good Governance a Genda of International Development in Institutions ،P.R.D (U.S.A: Virginia ، Dominion University.

Lewis, David(2001). The Management of Nongovernmental of Development Organization, London, Rout ledge.

Musk Thomas Dale. Social Accounting for International Companies (Canada: Calgary University.

Organization For Economic Cooperation and Development OFECD (2003) . The Learning Government Introduction and Draft Result of the Survey of Knowledge Management Practices in Ministries Department Agencies of Central Government LOE CD ،Public Management Committee.

Plumptre Time & Others ،Governance and Good Governance (1999). International and Aboriginal Perspective ،December ،3.

UNDP (1993)."Capacity Building for Sustainable Human Development" (United Nations) UNDP.