الشــراكة المجتمــعية كمدخل لتحسيــن جودة الخدمات الاجتماعية

أ.م.د/ السيد علي عثمان أحمد
أستاذ التنمية والتخطيط المساعد
قسم التنمية والتخطيط
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة الفيوم

- **ملخص :**

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية من خلال: تحديد دور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية ، تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية ، تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية ، استدامة الخدمات الاجتماعية ، كذلك تحديد المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية ، التوصل لتصور مقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد أعتمدت على استمارة قياس كأداة رئيسية قام باعدادها الباحث من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، واستشارة ذوي الخبرة ، وتتكون الأداة من (42) عبارة اضافة للبيانات الأولية موزعة كالتالى : البيانات الأولية (6) أسئلة ، دور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية (7) عبارات ، تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية (7) عبارات ، تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية (7) عبارات ، استدامة الخدمات الاجتماعية(7) عبارات ، المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية (7) عبارات ، التوصل لتصور مقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية (7) عبارات ، وتم التأكد من صدقها وثباتها وقد طبقت ميدانيًا على عينة بلغت (138) مفردة موزعة على مشروعات الشراكة المجتمعية بمحافظة الفيوم ، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج وهي: أن للشراكة المجتمعية دور هام في تحقيق إتاحة الخدمات الاجتماعية عن طريق: توفير تلك الخدمات ، التعريف بها ، مقابلتها للاحتياجات الأساسية، كما أن دورها في تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية تمثل في: تقديم الخدمات بمستوى جيد ، تسهيل اجراءات الحصول عليها، الاستفادة منها في تحسين الدخل ، التنويع، أما دورها في تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية فقد تمثل في: المعاملة الحسنة ، الحصول على الخدمة بدون تفرقة، توفير الخدمة للمحتاج إليها، وأما عن دورها في استدامة الخدمات الاجتماعية فقد شمل: الحصول على الخدمة باستمرار، تناسب الخدمات مع الاحتياجات ، البحث عن خدمات جديدة، أما عن المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية فقد تمثل أهمها في: عدم تطوير المشروعات،عدم تناسب الخدمات مع الاحتياجات ، تركز الخدمات على فئة واحدة، أما عن مقترحات تفعيل دور الشراكة المجتمعية فقد تمثلت في: تطوير الخدمات، الدراسة المستمرة للاحتياجات، ايجاد خدمات جديدة ، الاهتمام بمشروعات تحسين الدخل، تبسيط اجراءات الحصول على الخدمات.

- **الكلمات المفتاحية:** الشـراكة المجتمـعية ، الجودة ، الخدمات الاجتماعية.

The study aimed to determine the role of community partnership in improving the quality of social services through: determining the role of community partnership in providing social services, achieving adequacy of social services, achieving fair distribution of social services, sustainability of social services, as well as identifying the obstacles facing community partnership in improving the quality of Social services, to reach a proposed vision to activate the role of community partnership in improving the quality of social services. To achieve the objectives of the study, it relied on a measurement form as a main tool prepared by the researcher by reviewing previous studies and consulting with experts. The tool consists of (42) phrases in addition to the primary data distributed as follows: primary data (6) questions, the role of community partnership in providing social services (7) phrases, achieving the adequacy of social services (7) phrases, achieving fair distribution of social services (7) phrases ,Sustainability of social services (7) Phrases, Obstacles facing community partnership (7) Phrases, reaching a proposed vision to activate the role of community partnership in improving the quality of social services (7) Phrases. Its validity and reliability were confirmed, and it was field-applied to a sample of (138) items distributed among community partnership projects in Fayoum Governorate. The study reached several results, which are: The community partnership has an important role in achieving the availability of social services by: providing these services, introducing them, and meeting the basic needs. Its role in achieving the adequacy of social services is represented in: providing services at a good level, facilitating the procedures for obtaining them, benefiting from them in improving income, diversifying. Its role in achieving fair distribution of social services has been: good treatment, free access to service, and service to those in need. As for its role in the sustainability of social services, it included: access to service continuously, tailored to needs, search for new services. As for the obstacles facing community partnership in improving the quality of social services, the most important of which are: lack of project development, disproportionate services to needs, services focus on one category. The proposals to activate the role of community partnership were: service development, continuous needs study, new services, interest in income improvement projects, and streamlined access to services.

Keywords: community partnership, quality , social services.

أولًا: المقدمة ومشكلة الدراسة:

أحتلت قضية التنمية بمختلف جوانبها مكانًا بارزًا في المجتمعات بكافة أنواعها على السواء ، كما حظيت بإهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات باعتبارها الوسيلة المثلى لتحقيق حياة أفضل للمجتمعات ومستوى معيشة أفضل للأفراد (ناجي، محمد ،2007، ص5).

إن الدولة المصرية قد أولت اهتمامًا كبيرًا بمحددات التنمية الشاملة والمستدامة وأبعادها الاستراتيجية ، بيد أن وضعت رؤية قومية ذات معالم تنموية لاعادة بناء وتشكيل مصر كخطة تنموية ذات أبعاد ممنهجة تعمل من خلال تحقيق التنمية المستدامة 2030 أساسها المواطن المصري كمقوم لتمكينه من العيش والحياة بالصورة التي يستحقها ويطمح إليها، ورفع جودة الحياة والارتقاء بالخدمات الاجتماعية للمواطن وتحقيق استدامتها واستمراريتها له ولأبنائه مستقبلًا.

وأصبحت الحاجة ضرورية إلى تبني مفهوم التنمية المستدامة بشكل دولي وعاجل يؤكد على الحفاظ على حقوق المستقبل وتحقيق الاستدامة على مستوى القطاعات والمجالات والمنظمات.

وتعد الخدمات الاجتماعية مطلبًا أساسيًا لأي مجتمع متحضر، بل كلما زادت كمية ونوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة في المجالات المختلفة كان ذلك مؤشرًا على تقدم هذا المجتمع وتطوره.

وهكذا يتضح أن جوهر التنمية المستدامة هو جعل التنمية في خدمة الناس بدال من وضع الناس في خدمة التنمية (كاظم ، لطيف ، 2018، ص ص630-660).

ولقد تضافرت عوامل ومتغيرات عدة محلية وإقليمية ودولية ساهمت بشكل متزايد في تغيير أنشطة الدولة التقليدية ومن ثم إعادة رسم دورها بما يسمح بوجود لاعبين جدد يمكن أن يطلق عليهم شركاء التنمية يضطلعون بتلبية احتياجات المواطنين وتقديم الخدمات الاجتماعية لهم.

ولذا أصبحت الشراكة المجتمعية ضرورة حتمية لكافة المجتمعات قاطبة ، فقد فرضتها العديد من الظروف الراهنة التي تمر بها سائر المجتمعات ، ولم تكن الشراكة المجتمعية بعيدة يومًا عن مهامها الحيوية في سائر مناحي الحياة بالمجتمعات بصفة عامة.

حيث أن الشراكة المجتمعية التي تتم بين قطاعات المجتمع ومؤسساته وفئاته وأفراده تكتسب العديد من الأهمية على مختلف الأصعدة ، ويرجع ذلك للدور الهام الذي تقوم به في التنمية بأشكالها المتعددة الاقتصادية والاجتماعية.

ولقد أشار تقرير الأمم المتحدة عام 1999 إلى تأكيد القمة العالمية للتنمية الاجتماعية على ضرورة المشاركة المجتمعية والشراكة لضمان نجاح برامج ومشروعات التنمية.

كما أشارت الأمم المتحدة في تقريرها 2015 بشأن الأهداف الانمائية السبعة عشر بوصفها تعبيرًا عن الرؤية المشتركة للإنسانية كعقد اجتماعي مبرم بين زعماء العالم وشعوبهم ، تقع على عاتق الحكومات في وضع خطتها الوطنية والاستراتيجية بتحقيق الشراكة بين كافة المنظمات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية في تنفيذ الخطط والبرامج .

وفي هذا السياق فقد أكدت استراتيجية التنمية المستدامة 2030 على أن دور المجتمع المدني لا يقل أهمية عن القطاع الخاص والوطني في تنفيذ المشروعات أو في رفع الوعي أو بناء القدرات أو المتابعة أو المراقبة (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري ، ص 12).

ويمكن تطوير هذا المفهوم ليعني توسيع وتعزيز الشراكة الفاعلة الحقيقية بين مؤسسات القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني ومؤسسات القطاع العام وبدعم متبادل بينهما بشكل يتسم بالديمومة والمؤسسية مما يسهم بشكل فعال في التنمية.

ولقد أشارت دراسة (Grandvaux and et al.,2000) إلى أهمية الشراكة الفعالة والتعاون بين المنظمات الحكومية وغير الحكومية في تنفيذ المشروعات التنموية، فالتعاون بينهما ضروري من أجل تحقيق أهداف التنمية وتقديم الخدمات المختلفة ، وقد أكدت على أهمية تعزيز جهود الشراكة بين منظمات المجتمع مجتمعة في التنمية .

حيث أعطت الحكومات والدول جل اهتمامها لاستراتيجية الشراكة المجتمعية لما لها من أثر بالغ على جهود الحكومات وضمان المسئولية التضامنية تجاه الوفاء باحتياجات ومطالب المجتمع.

ولقد برز مفهوم الشراكة المجتمعية نتيجة الاهتمام المتزايد والطلب الملح نحو التعاون في شتى مجالات الحياة لتحقيق الأهداف المشتركة ومن منطلق توحيد الجهود والتنسيق ، وباعتبارها إحدى أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحقيق التنمية المجتمعية.

ومفهوم الشراكة المجتمعية ليس بالجديد على المجتمع وإن كان يعوزه الكثير من عوامل اسهامه الفعال في التنمية وتقديم الخدمات الاجتماعية ، فهو في حاجة إلى ضمان عناصر الديمقراطية والشفافية وحرية العمل الاجتماعي ومشاركة قطاعات المجتمع جميعها في تقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع.

وتعد الشراكة المجتمعية من أهم الموضوعات التي أحتلت مكانًا بارزًا في الدراسات مؤخرًا ، وقد شغلت أذهان الكثيرين من المتخصصين الذين أولوها اهتمامًا خاصًا في المجالات المختلفة ، ومن ثم فقد مثلت أساسًا لعملية التنمية واستدامة الخدمات الاجتماعية في نفس الوقت.

ولقد فرضت المتغيرات الراهنة على الجميع ضرروة التعاون والمشاركة بين المنظمات المختلفة داخل المجتمع مما يعظم من الفوائد المتوقعة منها في مجال التنمية المجتمعية في ظل تراجع الدور الحكومي وانسحابه تدريجيًا من مجال تقديم الخدمات الاجتماعية.

وبالتالي أصبح لابد من خلق عمل مشترك بين المنظمات الحكومية والمنظمات غير الحكومية ، ومن المعروف أن هذه التغييرات واتباع برامج الاصلاح الاقتصادي يؤدي إلى حدوث مشكلات عديدة يواجهها المجتمع مثل الفقر والبطالة ، وبالتالي بدأت الدولة تتخلى تدريجيًا عن دورها الأساسي في تحمل أعباء التنمية ، وبدأت منظمات المجتمع المدني في الظهور كشريك أساسي في عملية التنمية وخاصة الجمعيات الأهلية (خزام ، 2013، ص 358).

فإن التنسيق والتكامل بين مؤسسات المجتمع المدني من ناحية، والتعاون بين تلك الجهات والقطاعات الرسمية من ناحية أخرى ، يسهم في تفعيل الأطر التنظيمية للعمل التطوعي، وتسهيل اجراءاته ، ويمثل إحدى الركائز الأساسية لتطوير العمل التطوعي وتشجيع ممارسته (مركز التميز للمنظمات غير الحكومية ، 2002).

ويذكر (Bob Schaller) أن أهم ما يمكن تعلمه من تجربة التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع في اطار الشراكة هو ما نطلق عليه استدامة برامج ومشروعات التنمية بأنواعها ، حيث تصاغ معظم الشراكات في صور وأساليب مختلفة ، ومعظم تلك الترتيبات تؤكد على عناصر التفاهم والتوافق المتبادل بين أطراف الشراكة بالمجتمع سواء تلك الحكومية وغير الحكومية.

وقد أشارت دراسة (Mahia,Sroctti, 2008) إلى أهمية الدور الذي تقوم به المنظمات غير الحكومية في التنمية ، وقد توصلت إلى ضرورة الاهتمام بالأنشطة والبرامج التي تنفذها تلك المنظمات من أجل الاسهام في القضاء على الفقر بين السكان.

ومما لاشك فيه أن مدخل الشراكة المجتمعية من أهم المداخل الراهنة في تحقيق التنمية المستدامة في ظل المتغيرات المعاصرة ، حيث تقوم فلسفة هذا المدخل على المسئولية التضامنية

المتبادلة في تحقيق التنمية بين قطاعات المجتمع مجتمعة الحكومي منها والخاص والأهلي أو التطوعي .

وقد أشارت دراسة (Dhakal,Tek, 2002) إلى تعاظم الدور الذي تلعبه المنظمات خاصة غير الحكومية في تحقيق التنمية المتواصلة بالمجتمع مما يكون له بالغ الآثر في تحسين مستوى المعيشة لدى الفئات المستهدفة منها.

فقد أصبحت التنمية اليوم قضية مجتمعية تعتمد في الأساس على دعم ومشاركة كل فئات المجتمع ومؤسساته المختلفة ، حيث تتضمن الشراكة المجتمعية التعاون والمسئولية الاجتماعية والتخطيط المشترك والتنفيذ والمتابعة والتقويم للبرامج والأنشطة التنموية المشتركة.

ولقد أوضحت دراسة (نصر ، القرني ، 2018 ، ص 696) الأهمية القصوى لمجالات الشراكة المجتمعية المختلفة ، وضرورة توافر متطلبات تفعيل تلك الشراكة لتنفيذ رؤية التنمية بالمجتمع بالتركيز على الدور المحوري لمؤسسات المجتمع خاصة الجامعة في تنمية وخدمة المجتمع المحيط بها.

وقد أكدت دراسة (Zvonevod Ovink, 2000, p7) على أهمية مدخل الشراكة المجتمعية في مجالات التنمية الاجتماعية وخاصة في مجال التعليم والتدريب على كافة المستويات ، وقد توصلت الدراسة إلى أهمية الشراكة من جانب رجال الأعمال وقطاعات المجتمع والاتحادات العمالية في عملية التعليم والتدريب.

ومنذ تسعينيات القرن العشرين، أحتل مفهوم التنمية المستديمة مكاناً بارزًا على المستوى الدولي وغدا من أهم اهتمامات مختلف الحكومات ، خاصة وأن هذه الأخيرة أعتبرتها مطلباً أساسيًا وتوجهًا لابد منه لتحقيق العدالة والإنصاف في توزيع مكاسب التنمية والثروات بين مختلف الأجيال لاسيما الأجيال القادمة (مراد ،2009، ص ص106-113).

ولقد برز مفهوم الشراكة المجتمعية كمؤشر هام لتحقيق التنمية المستديمة، حيث يعرف هذا المفهوم على أنه التفاعل بين ثلاث مكونات أساسية هي الحكومة، القطاع الخاص والمجتمع المدني هدفه تحقيق التنمية ، كما تعد الشراكة المجتمعية توجهًا تنمويًا يقوم على أساس التكامل والتكافؤ بين الأدوار التي تقوم بها كل من الحكومة و القطاع الخاص و المجتمع المدني.

ولقد تم تداول مفهوم الشراكة المجتمعية بين قطاعات المجتمع المختلفة في عدد من المؤتمرات ومنها مؤتمر السكان والتنمية المنعقد في القاهرة عام 1994 ومن ثم توالى الاهتمام بها فيما بعد.

وقد أكدت دراسة (Mosftsh ,E.. 2017) على أهمية شراكة المجتمع المدني في تعزيز التنمية الاجتماعية في المنطقة العربية ، وأن دوره الهام يتمثل في الشراكة مع قطاعات ومؤسسات المجتمع المختلفة وبالأخص القطاع الحكومي في دعم برامج ومشروعات التنمية الاجتماعية على المستويات المختلفة سواء المحلية منها والدولية.

ومن ثم تواتر الاعتماد على منظمات المجتمع المدني وفي القلب منها الجمعيات الأهلية باعتبارها الشريك المناسب مع قطاعي المجتمع الحكومي والخاص في تقديم الخدمات الاجتماعية والعمل على تحسين مستوى المعيشة.

وتستمد المنظمات الاجتماعية أهميتها من أهمية ما تقدمه من خدمات للمجتمع ، وما تسعى إليه من تطوير أنظمتها وتحقيق استمراريتها في تقديم الخدمات الاجتماعية خاصة في ظل تطور نظم المعلومات والاعتماد عليها كأحد قيم تحقيق مبادئ التنمية المستدامة ، فالبيانات والمعلومات والخبرات جميعها أدوات تؤدي إلى تحقيق جودة الخدمات وتحقيق استدامتها وحسن ادارتها(Beyond A., 2003).

وقد أشارت دراسة (Markbray, 2000, P.27) إلى أهمية الشراكة المجتمعية في تقديم الخدمات الاجتماعية حيث توصلت إلى أهمية أن تشترك كل من الحكومة ومؤسسات المجتمع والأسر والمنظمات غير الحكومية على حد سواء وذلك وفق مبدأ الشراكة والالتزام المجتمعي ، خاصة وأن الحكومات في البلاد النامية ما زالت هي المسيطرة على عمليات التنمية فيها.

وبالتالي أصبحت الجمعيات الأهلية محور الارتكاز للمجتمع المدني وأصبح دورها في الوقت الراهن هام ومؤثر بعد تعقد الحياة الاجتماعية وتطور الظروف المعيشية والتغييرات الاجتماعية والاقتصادية والأمنية والتقنية المتسارعة .

وحتى تقدم الجمعيات الأهلية خدمة تتلائم مع توقعات العملاء وتلبي احتياجاتهم ، لابد من أن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة ، ولذلك فعلى المؤسسة التعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم (أبو النصر ، مدحت محمد ،2007، ص 87).

والشراكة المجتمعية أصبحت ضرورية الآن، وأكثر من أى وقت مضى، فى أن تسهم بفعاليات محددة من أجل تحقيق الجودة في الخدمات الاجتماعية المقدمة لأفراد المجتمع المحلي بما يعظم من الفوائد المتوقعة منها في مجال التنمية المجتمعية.

وتؤكد دراسة (Tricia McGinnis , et al., 2014) على أهمية توفير الخدمات الاجتماعية المتكاملة من أجل تحقيق الرعاية الأفضل للسكان وتقليل تكلفة الرعاية المقدمة خاصة خدمات الصحة البدنية والسلوكية والخدمات الاجتماعية وترى أن التنمية تعتمد على آليات ثلاث هي: التنسيق ، قياس الجودة ومشاركة البيانات ، التمويل ، كما تقدم الدراسة إطارًا للسياسة من خمس خطوات لمساعدة الدول على إنشاء البنية التحتية اللازمة لتحقيق التكامل المستمر للخدمات الاجتماعية.

ويشار لجودة الخدمات الاجتماعية سواء المتوقعة منها أو المدركة أو التي يتوقعها المستفيد أو تلك التي يدركها في الواقع الفعلي ، بأنها أداة تحقيق رضاء العملاء وتعد في الوقت ذاته المعيار لتعزيز مستوى النوعية في الخدمات المقدمة فضلًا على الاستدامة أو ضمان استمراريتها .

ويظل هدف استدامة الخدمات الاجتماعية والاستمرار في تقديمها من جانب المؤسسات هو بمثابة التحدي الكبير أمام تلك المؤسسات ، فالاستدامة تدور حول قدرة المنظمة على المدوامة والاستمرار في تحسين الأداء وتطوير جودة خدماتها حتى تتوافق مع الخطط الحكومية في التطوير والتحديث للخدمات الاجتماعية.

من هذا المنطلق يتضح أن الحكومة تعطي دورًا كبيرًا للقطاع الخاص في إحداث النقلة النوعية على نطاق المجتمع ككل وذلك من خلال التفاعل والتكامل بين دور الحكومة ودور المجتمعات المدنية والقطاع الخاص بشكل متكامل (محمود ، ص 10).

ولذا فإنه نتيجة لعجز الدولة وعدم قدرتها على الوفاء بالاحتياجات المتجددة للمواطنين ، فقد أصبحت الشراكة المجتمعية الوسيلة الهامة في تحمل أعباء التنمية ، حيث تقتضي متطلبات التنمية تضافر كافة جهود المجتمع ومؤسساته جنبًا إلى جنب مع الجهد الحكومي.

وهذا ما أكدت عليه الاتفاقية الأفريقية 2020-2030 بشأن تطوير الخدمات الاجتماعية وتحقيق استدامتها ، من خلال انشاء ثقافة رقمية نابضة بالحياة وشاملة من شأنها أن تحفز الأفكار والابتكار والتعاون والشراكات في أشكال وترتيبات مختلفة بين القطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع المدني.

ويحظى موضوع جودة الخدمات باهتمام متزايد في كل المنظمات وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء ، بعد أن انتبهت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها ، فضلًا

عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والتغيير الحاصل في سلوك العميل والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته من سلع وخدمات (علوان ، 2006، ص24).

حيث أصبحت المنظمات الاجتماعية سواء كانت حكومية أو غير حكومية تواجه منافسة شديدة من أجل ايجاد العميل، وتقديم الخدمات له نتيجة لتغير التوجهات حول الرعاية الاجتماعية ومفاهيمها، وتمثل جودة الخدمات الاجتماعية مطلبًا في ظل ما توفره من موارد ، مما يعني ضرورة الحصول على درجات الرضاء من قبل المستفيدين (الصران ، 2016، ص16).

وبناء على ما سبق فإن الافادة من مدخل الشراكة المجتمعية في تقديم الخدمات الاجتماعية أصبح ضرورة ملحة من خلال تحسين جودة تلك الخدمات ، ومن ثم تظهر مشكلة الدراسة الحالية في تحديد الدور الهام لمدخل الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة الراهنة وبلورتها في القضية البحثية التالية أو السؤال الرئيس التالي: ما دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية؟

ثانيًا: أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الراهنة على المستوى النظري في كونها جاءت متزامنة مع الاهتمام العالمي المتزايد على كافة المستويات ببناء الشراكات المختلفة لتحقيق التنمية المستدامة ، بل غدا ذلك من أهم أهدافها المستقبلية للكل الدول وعلى ذلك قامت رؤى 2030 للتنمية المستدامة التي تبنتها معظم دول العالم ومنها جمهورية مصر العربية.

حيث تنطوي الدراسة على أهمية نظرية ممثلة في اضافة معرفية تتعلق بموضوع الشراكة المجتمعية والتي لم تلق الاهتمام الكاف حتى الآن بل وتندر فيها الكتابات والدراسات.

وقد جاءت الدراسة لتتناول موضوعًا يعتبر من أهم الاتجاهات المحلية والاقليمية والدولية والذي يتمثل في دور الشراكة المجتمعية في تقديم الخدمات الاجتماعية ، ولبيان الدور الهام الذي تمثله الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة.

وعلى المستوى التطبيقي ترجع أهمية الدراسة الحالية إلى أنه من المتوقع أن تفيد الجهات والمؤسسات المختلفة الحكومية والأهلية والخاصة المعنية بالخدمات الاجتماعية في تحسين مثل هذه الخدمات المقدمة مما توفره من بيانات ومعلومات يمكن من خلالها إعادة النظر فيما يقدم

من خدمات ، والعمل على بناء الشراكات في هذا الشأن ، كما أنه من المأمول أن تفتح الدراسة الراهنة الطريق أمام الباحثين الآخرين لاجراء دراسات مماثلة تخدم هذا المجال.

ثالثًا: أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية من خلال ما يلي:

1- تحديد دور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية.
2- تحديد دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية.
3- تحديد دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية.
4- تحديد دور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية.
5- تحديد المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.
6- التوصل لتصور مقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.

رابعًا : تساؤلات الدراسة :

يتمثل السؤال الرئيس للدراسة الحالية في : ما دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس مجموعة التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما دور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية.
2- ما دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية.
3- ما دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية.
4- ما دور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية.
5- ما المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.
6- ما التصور المقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.

خامسًا : الاطار النظري للدراسة:

1- الشراكة المجتمعية :

(أ) مفهوم الشراكة المجتمعية Community Partnership: يعد مفهوم الشراكة من المفاهيم التي لم تحدد بشكل واضح حتى الآن ، كما أنه يمثل أحد المفاهيم أو المصطلحات ربما الحديثة بعض الشئ في أدبيات العلوم الاجتماعية والانسانية حيث يرجع في استخدامه إلى

الثمانينيات من القرن العشرين وقد استخدم بداية في العلوم الاقتصادية ثم ما لبث أن انتقل للعلوم الاجتماعية.

وقد استخدم مفهوم الشراكة بين منظمات المجتمع المدني والحكومة والقطاع الخاص لأول مرة في مؤتمر السكان والتنمية بالقاهرة عام 1994 ثم توالى استخدامه فى المحافل والمؤتمرات الدولية فيما بعد.

وتتمثل الفكرة الأساسية للشراكة المجتمعية في أن المؤسسات على اختلافها لا تعمل منفردة وأنما هي تعمل ضمن منظومة متكاملة تضم مؤسسات من قطاعات عدة ، تمثل في مجموعها قيمة اجتماعية مضافة للمجتمع.

ولقد طرح البعض في السنوات الأخيرة مفهوم المشاركة أو الشراكة المجتمعية ليعكس المفهوم أو يتضمن أطرافًا أو شركاء التنمية بالمجتمع والذي يشمل : المؤسسات الحكومية على اختلافها ومنظمات المجتمع المدني خاصة الجمعيات الأهلية وكذلك مؤسسات القطاع الخاص وغيرها.

وإن كان لا يمنع ذلك من التداخل الواضح بين مصطلحي الشراكة والمشاركة في الاستخدام ، فالبعض يستخدمهما بمعنى واحد والبعض الآخر يفرق بينهما على أساس أن المشاركة تعني الاسهامات الطوعية للأفراد ، بينما الشراكة تشير إلى التعاون والمشاركة من جانب قطاعات المجتمع ومنظماته.

ويعد مفهوم الشراكة المجتمعية أكثر اتساعًا من مفهوم المشاركة ، إذ أنه يقوم على وجود مجموعة أطراف مختلفة تمثلها منظمات وهيئات عديدة تضطلع بعديد من الأدوار والمسئوليات والالتزامات من أجل تحقيق أهداف الشراكة التي قامت لتحقيقها في مجالات التنمية المختلفة.

فالمشاركة سلوك انساني مرتبط بالجوانب الفردية والدور التقليدى للفرد بالمجتمع ، كذلك له علاقة بالدوافع الداخلية للأفراد ولذا فهي طوعية اختيارية.

في حين أن الشراكة تعبر عن اتفاقيات أو بروتوكولات تعاون بين طرفين أو أكثر من قطاعات أو مؤسسات المجتمع ، وهذه قد تكون في صورة رسمية أو غير رسمية ، تقوم على أساس من تبادل المنافع والمصالح وتحقيق الأهداف المشتركة المجتمعية ، كما يترتب عليها حقوق وواجبات من قبل الأطراف المشاركة .

كما أن أهم ما يميز الشراكة هو المسئولية التبادلية بين الأطراف محل الشراكة وكذلك العمل المشترك من خلال توزيع واضح للأدوار بينهم من أجل تحقيق أهداف التنمية بالمجتمع.

وقد يترجم البعض مصطلح Community Partnership بأنه المشاركة المجتمعية ومن ثم يتشابه مع مفهوم الشراكة المجتمعية والتي تعني اتفاق وتعاون بين طرفين أو أكثر من أطراف الشراكة بالمجتمع ، ويوجد هناك التزام ومحاسبية بينهم يحقق الاستفادة المتبادلة بين مؤسسات وقطاعات المجتمع بما يخدم في النهاية الصالح العام.

وتشير الشراكة المجتمعية إلى الأنشطة المختلفة التي يقوم بها جميع أعضاء المجتمع وتتعلق بخدمته في كافة المجالات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والتعليمية والصحية وغيرها سواء كان هؤلاء جماعات أو أفراد أو مؤسسات أو حتى قطاعات.

وهنالك من يحدد مفهوم الشراكة المجتمعية في كونها عقد أو اتفاق بين طرفين أو أكثر قائم على التعاون فيما بينهم (محمد وآخرون ،2006، ص3).

في حين يعرفها مدحت أبو النصر بأنها : تعاون واعتماد متبادل بين طرفين أو أكثر لتحقيق أهداف مشتركة لها عائد إيجابي على أطراف هذه العلاقة (أبو النصر ، 2007، ص77).

فالشراكة ينظر إليها بإعتبارها التزام بين طرفين أو أكثر من أطراف الشراكة ، وجد من أجل تحقيق أهداف الشراكة المجتمعية المتفق عليها.

ويعرف البعض الشراكة Partnership على أنها أكثر من عقد بين اثنين أو أكثر للقيام بعمل مشترك، وتعني تضافر جهود الحكومة مع القطاع الخاص والأهلي والقطاع الخيري على المستوى القومي أو الإقليمي في مواجهة أي مشكلة (سليم ، 2005، ص ص36-37).

كما تعرف الشراكة بأنها علاقة بين طرفين أو أكثر ، تتوجه لتحقيق النفع العام أو الصالح العام وتستند على اعتبارات المساواة والاحترام والعطاء المتبادل، الذي يستند على التكامل حيث يقدم كل طرف امكانات بشرية ومادية وفنية أو جانب منها لتعظيم المردود وتحقيق الأهداف (قنديل ، 2005، ص 3).

فالشراكة المجتمعية تعني تقاسم الموارد والعمل والمخاطر والمسؤولية واتخاذ القرار والسلطة والفوائد وكذلك الأعباء، ولذلك يجب أن تضيف قيمة إلى كل شريك في الخدمات أو المنتجات أو المواقف.

ويمكن للباحث تعريف الشراكة المجتمعية في ضوء الدراسة الراهنة إجرائيًا بأنها: إتفاق بين طرفين أو أكثر من أطراف الشراكة ممثلة في القطاع الحكومي أو القطاع الأهلي أو القطاع الخاص ، قد يكون ملزمًا بعقد أو غير ملزم ، وتتضمن أسلوب عمل تعاوني أو تشاركي يقوم على توزيع المسئوليات والتنسيق بهدف تحقيق المشاركة الفعالة فى التخطيط والتنفيذ والمتابعة

للخطط والأهداف والمشروعات والبرامج والأنشطة محل الشراكة موجهة بقيم العمل الاجتماعي والتطوع في اطار تحقيق التنمية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والصحية ...إلخ.

(ب) أهداف الشراكة المجتمعية في مجالات الخدمات الاجتماعية والتنمية: لاشك أن الشراكة المجتمعية تعد هدفًا ووسيلة في نفس الوقت حيث يتم من خلالها تدريب المواطنين بالمجتمع على الأسلوب الديمقراطي ، وفي التحديد الدقيق لاحتياجات ومشكلات المجتمع المحلي ، والعمل على ايجاد الحلول المناسبة لها مما يستهدف في النهاية تقديم خدمات اجتماعية ذات جودة عالية.

وتتمثل أهداف الشراكة المجتمعية في مجالات تقديم الخدمات الاجتماعية والتنمية في:

- الشراكة المجتمعية في حد ذاتها تعد وسيلة فعالة للتعبير عن ممارسة الديمقراطية في المجتمعات المحلية ، حيث يمكن من خلالها التعبير عن الاحتياجات الحقيقية لجمهور المستفيدين والعمل على حماية مصالحهم خاصة تلك الفئات التي تصنف بأنها أكثر احتياجًا أو الأولى بالرعاية من جانب أطراف الشراكة ومن ثم تلبية تلك الاحتياجات من خلال الخدمات اللازمة.

- أنها أداة فعالة لإجراء التغيير المجتمعي من خلال تنفيذ العديد من البرامج والمشروعات والخدمات الاجتماعية التي تستهدف تغيير الواقع المعاش للناس بالمجتمعات المحلية اجتماعيًا واقتصاديًا وثقافيًا وصحيًا.

- تسعى الشراكة المجتمعية إلى استثمار الأفكار والمبادرات الاجتماعية التي تطرح من جانب أطراف الشراكة من أجل دعم جوانب العمل الاجتماعي بالمجتمعات المحلية.

- تتمثل أهمية الشراكة المجتمعية في كونها مبدأ أساسي من مبادئ تنمية المجتمع لما لها من دور تدعيمي وتكميلي ، فالأفراد يتعلمون كيف يحلون مشكلاتهم من خلال الشراكة، للمساهمة في عمليات التنمية مما يجعلها أكثر ثباتًا وأعم فائدة (الظفر ، 2014، ص94).

- ويرى Flo Frank and Anne Smith أن الهدف من دخول الشراكة يتمثل فيما يلي (Flo F. and Anne S.,2000, p.6):

1- إيجاد الحلول للقضايا والمشكلات الاجتماعية المعقدة بالمجتمع.

2- توفير الموارد ومصادر الدعم أو مشاركة الموارد بين أطراف الشراكة.

3- توحيد الجهود المشتركة للاستفادة من الفرص المتاحة أمام الجميع.

4- إضافة قيمة إلى المنتجات أو الخدمات أو البرامج أو الأنشطة المنفذة.

5- امكانية دمج الأفكار والأنشطة والأهداف مع الآخرين في الشراكة.

6- تمكن الشراكة من استدامة الأنشطة والخدمات الاجتماعية مع خفض التكاليف.

7- العمل على جذب الخبرات والمعارف والاستفادة من الدراية الفنية والأفكار المطروحة في اطار الشراكة.

- تضمن الشراكة المجتمعية تحقق الجودة في الخدمات الاجتماعية المقدمة من خلال دورها في :

1- التحديد الدقيق لمطالب واحتياجات أفراد المجتمع المحلي.

2- المشاركة الفعالة في التخطيط للبرامج والمشروعات والخدمات الاجتماعية.

3- المشاركة في تنفيذ البرامج والمشروعات والعمل على التقويم المستمر لها.

4- المشاركة من خلال الاستفادة من الخدمات الاجتماعية.

- تعتبر المشاركة المجتمعية إحدى الاستراتيجيات التي تهدف إلى النهوض بالمجتمع والارتقاء به والعمل على تحسين مستوى حياة المواطنين اجتماعيًا واقتصاديًا وذلك من خلال اسهام أفراد المجتمع ومنظماته تطوعًا في جهود التنمية سواء بالرأي أو بالعمل أو بالتمويل وكذلك حث الآخرين على المشاركة.

- وقد ذكر Ira Harkavy أن من الفوائد التي تعود على المجتمع وأفراده ومنظماته من خلال الشراكة المجتمعية في مجالات التنمية ما يلي (Ira H., Matthew, 2009, p.12):

1- التأكيد على أهمية الممارسات الديمقراطية بالمجتمع.

2- العمل على تدعيم مفاهيم العمل الجماعي أو العمل الفريقي في التنمية.

3- التأكيد على علاقات التعاون والمشاركة بين مؤسسات المجتمع المختلفة.

4- تحقيق الاستفادة المتبادلة لكل الأطراف المشاركة.

- تعد المشاركة المجتمعية أهم المرتكزات الأساسية لكافة التوجهات والاستراتيجيات التنموية الفعالة ، فالتنمية الحقيقية والجادة لا تقوم إلا على جهود المجتمع كله وليس على جهود عدد قليل من أفراده (العجمي ، محمد حسنين ،2007، ص89).

(ج) متطلبات قيام الشراكة المجتمعية في مجالات التنمية: تحتاج الشراكة المجتمعية إلى توافر عدد من العناصر لكي تحقق أهدافها فيما يتعلق بتقديم الخدمات الاجتماعية التي يحتاجها المواطنون بصورة جيدة وأكثر فاعلية ويتمثل ذلك في (أبو النصر ،2007، ص 77) :

- وجود الحاجة إلى هذه الشراكة وضرورة إدراك الأطراف لهذه الحاجة.

- وجود أهداف مشتركة تجمع أطراف الشراكة معًا.
- تحقيق هذه الأهداف سوف يحقق مصالح مشتركة لجميع الأطراف المشاركة.
- رفع شعار التكامل بين الأطراف.
- ضرروة الالتزام بقيمة المساواة بين الأطراف المشاركة.
- أهمية مراعاة الاحترام المتبادل بين مؤسسات المجتمع أطراف الشراكة.

وتوجد ثلاثة عوامل مهمة من شأنها أن تؤثر على هيكل الشراكة في مجالات التنمية هي:

- درجة المخاطرة العامة المتوقعة.
- حجم وطرق توفير الإيرادات ومصادر التمويل للمشروعات والخدمات المختلفة.
- الملكية أو الاعتبارات القانونية المتضمنة في حالات الأرباح أو الخسائر في اطار الشراكة المجتمعية في التنمية (Flo F. and Anne S., 2000, p.9).

ويرى البعض ضرورة وجود مجموعة من الاعتبارات الهامة لقيام الشراكة المجتمعية هي:

- بدون مساهمة المجتمع المحلي ومشاركتهم لا يصبح هنالك معنى للديمقراطية.
- أن المشاركة المجتمعية تؤدي إلى فهم متكامل وامكانية كبيرة في التعامل مع المشكلات الاجتماعية، ذلك أن أفراد المجتمع المحلي هم أصحاب المصلحة الحقيقية ، وهم الذين يشعرون بحقيقة المشاكل التي تواجههم في حياتهم ومن ثم فأنه من المنطقي أن يشاركوا في حلها.
- استهداف جهود التخطيط من خلال التركيز على ثلاثة مكونات أساسية لدمج الخدمات المختلفة : آلية التنسيق ، وأدوات قياس الجودة ومشاركة البيانات بين الشركاء ، وتحديد مصادر التمويل للخدمات، ويتطلب الأمر إلى تطوير كل من هذه المكونات على مستوى الدولة والمجتمع ومقدمي الخدمات(Tricia McGinnis, and et (al, 2014, p1

ويعتقد كل من (Durr,B.and Thomas ,G.,2001) أن الشراكة المجتمعية تعتمد على علاقة ناتجة عن التعاون المشترك بين منظمات المجتمع المختلفة في مجالات التنمية ، وتقوم في النهاية على مجموعة من الأسس المشتركة المتمثلة في: الرؤية والقيم والأهداف والمخاطر والمنافع والمراقبة والتعليم.

وتحتاج الشراكة المجتمعية إلى متطلبات هامة لازمة لقيامها تتحدد في: الحرية في ممارسة العمل الاجتماعي بصفة عامة، شعور أفراد المجتمع المحلي ومنظماته بالانتماء وأن هنالك مصالح واهتمامات مجتمعية ضرورية تتطلب الشراكة والتعاون ، التعاون الطوعي من جانب

مؤسسات المجتمع المختلفة لتلبية الاحتياجات الأساسية لسكان المجتمع، وجود مؤسسات فاعلة تتحمل المسئولية الاجتماعية وتحقق أهداف الشراكة.

(د) أسس بناء شراكة مجتمعية فعالة بين أطراف المجتمع: وحتى يتحقق النجاح لمفهوم الشراكة بين منظمات المجتمع المدني و باقي قطاعات المجتمع يلزم توافر عدة سمات قد حددت في (أبو النصر ،2007 ، ص ص78-79):

- توافر آليات مؤسسية للتنسيق بين الأطراف الشريكة.
- توزيع واضح للمسئوليات والأدوار بين الأطراف الشريكة .
- مشاركة حقيقية بين الشركاء في التخطيط للمشروعات وعملية تنفيذها.
- تذليل للعقبات البيروقراطية التي تواجه تعاون الشركاء.
- تهيئة اجتماعية وثقافية للأطراف الشريكة لكي يقبل كل طرف شراكة الطرف الآخر.
- التدفق الحر للمعلومات والبيانات بين الأطراف الشركاء.

ولا شك أن الشراكات في المجالات التنموية تتضمن اختيارًا مقصودًا وتعد في الوقت ذاته طريقة العمل الفريدة للعمل مع الآخرين لتحقيق الأهداف المشتركة التي هي أساس وجود الشراكة المجتمعية ، فقد تكون ليست الطريقة الوحيدة في بعض الظروف ، وهناك بعض العوامل المهمة التي يجب مراعاتها أثناء استكشاف جدوى قيام الشراكة المجتمعية من عدمه وهذه العوامل هي(Flo F. and Anne S., 2000, p.11.):

- وجود اهتمامات أو أهداف مشتركة بين أطراف الشراكة.
- فهم البيئة التي تعمل فيها الشراكة من كافة جوانبها.
- فهم ما تتضمنه الشراكة من مسئوليات ومخاطر وأهداف وفوائد.
- الانفتاح على فعل الأشياء بطرق مختلفة.

ومن المهم لضمان مقومات نجاح وتفعيل الشراكة المجتمعية أن تتجه للتركيز على تحقيق التعاون الفعال بين المنظمات محل الشراكة فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية، تحديد الاحتياجات الفعلية في المجتمع ، تلبية تلك الاحتياجات المحددة ببرامج خدمية جديدة.

ويشير (Dotterweich 2006P.p.51-57) إلى أن أهم عناصر بناء شراكة فعالة من أجل ضمان جودة الخدمات الاجتماعية تتمثل في:

- وضوح الرؤية والرسالة والأهداف الخاصة بالشراكة.
- وضع هيكلية واضحة أو نظام للعمل في اطار الشراكة.

- تطوير نظام العمل بما يلبى متطلبات الشراكة وتحقيقها لأهدافها.
- استمرارية الشراكة لضمان بقاء واستدامة الخدمات الاجتماعية في المستقبل.

إن نجاح المشاركة المجتمعية من أجل تلبية الاحتياجات والخدمات التي يحتاجها المجتمع يتطلب تعديل ومرونة القوانين والقرارات التي تعوق ذلك ، مما يمنح الفرصة لمؤسسات المجتمع وفئاته وقطاعاته من المشاركة الايجابية في مشروعات وبرامج التنمية المجتمعية.

ويعول الكثيرون على أهمية التنسيق بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والقطاع الخاص والجمعيات الأهلية وباقي جماعات المجتمع وضرورة مشاركتهم الفعالة في التصدي للنقص الواضح في سائر الخدمات الاجتماعية بالمجتمعات المحلية.

2- الخدمات الاجتماعية:

(أ) مفهوم الخدمات الاجتماعية: تعرف الخدمات الاجتماعية بأنها : الخدمات التي تقدم للأفراد والجماعات والمجتمع ككل للمساعدة على مواجهة مصاعب الحياة وأخطارها ونقاط الضعف في المستقبل بهدف رفع المستوى المعيشي والمادي والمعنوي لهم (Heffernan,Joseph, 1992).

وعلى ذلك فإن الخدمات الاجتماعية قد تتضمن مكونات اجتماعية واقتصادية بل وسياسية أيضًا ، إلا أنه يمكن تحديدها باعتبارها مجموعة الخدمات التي يقدمها المجتمع لمساعدة الأفراد الذين هم في حاجة حقيقية لمثل هذه الخدمات على ألا تقتصر هذه الاحتياجات الضرورية على الاحتياج المادي فقط (W.E. Baugh ,1988).

كما يعرفها H. Wayne بأنها مجموعة الأنشطة والبرامج التي يقوم بوضعها الاخصائيون الاجتماعيون وغيرهم من المهنيين لمساعدة الناس ليكونوا أكثر كفاءة وقدرة على الاعتماد على أنفسهم وتقوية العلاقات بينهم (H. Wayne ,1986).

فالخدمات الاجتماعية هي نظام لإحداث التغيير وتضم العديد من الوظائف والخدمات التي تقابل الاحتياجات الاجتماعية ، وتهدف إلى تأمين مستوى مناسب من الحياة لكافة أفراد وجماعات المجتمع ، كما أنها وسيلة أساسية لتحقيق التوازن والاستقرار الاجتماعي (علي ، ماهر أبو المعاطي ،1997).

ومن بين الخدمات الاجتماعية المتخصصة مساعدة الناس على الحصول على الموارد المالية التي تواجه احتياجاتهم والتوجيه والارشاد الأسري وتيسير الحصول على الخدمات الصحية وتعريف العملاء بمصادر الخدمة في المجتمع الذي يعيشون فيه (درويش ، يحي حسن ، 1998).

والخدمات الاجتماعية هي أنشطة يمارسها الاخصائيون الاجتماعيون ومهنيون آخرون لمساعدة الناس على تقوية قدراتهم الذاتية وحمايتهم من العوالة وتقوية العلاقات الأسرية ومساعدة الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات على الأداء الناجح لوظائفهم الاجتماعية (السكري، أحمد شفيق،2000).

وعرفها باركر بأنها مجموعة الأنشطة التي يقدمها الاخصائيون الاجتماعيون وأخرون بهدف تحسين المستوى المعيشي والصحي ولمساعدتهم في الاعتماد على الذات دون الأخرين وكذلك العمل على تقوية العلاقات والمحافظة على قيام الأفراد والأسر والمجتمعات المحلية بوظائفهم الاجتماعية بشكل مناسب(Barker, Robert l.,1999).

وتعرف جودة الخدمات الاجتماعية بأنها : أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل أو المستفيد من الخدمة من حصوله على متطلباته، واعتزاز مقدمي الخدمة بعملهم وبالخدمة التي يقدمونها(السروجي ، أبو النصر ، 2006، ص 1445).

كما تعرف جودة الخدمات الاجتماعية بأنها : مدى قدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بحاجات العميل وتوقعاته (أبو النصر ، 2007، ص 315).

كما تشير جودة الخدمة إلى " درجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات المستفيدين من هذه الخدمة" (شيلي ، 2008، ص20).

وتعرف جودة الخدمات الاجتماعية إجرائيا في الدراسة الراهنة بأنها: مجموعة الاجراءات التي يمكن من خلالها تحسين البرامج والمشروعات والخدمات المختلفة المقدمة في اطار الشراكة المجتمعية في المجالات الصحية والتعليمية والاجتماعية والتدريب و... ، والتي تتمثل في الإتاحة والكفاية والعدالة في التوزيع والاستدامة.

(ب) مجالات الشراكة المجتمعية في التنمية: تظهر استفادة المؤسسات الحكومية من دور القطاع الأهلي في أولويات القضايا الاجتماعية والبيئية العديدة ، وهو ما يشجع قيام الشراكات المختلفة مع الجمعيات الأهلية.

ولقد تعددت المجالات التي نشطت فيها الشراكة المجتمعية خاصة في ظل المتغيرات الكثيرة المتلاحقة وقد أخذت الأخيرة صورًا مختلفة تكنولوجية واجتماعية واقتصادية و...إلخ ، وقد قامت الشراكة بين المؤسسات الحكومية والأهلية والقطاع الخاص وسائر منظمات وفئات المجتمع وشملت مجالات مختلفة أهمها نستعرضه فيما يلي:

1- مجال التعليم : إن التغيرات الناشئة عن التقدم العلمي وتطبيقاته التكنولوجية وما يصاحبه من قابلية الفرد والجماعة لإدراك المنجزات الحضارية لهذا التقدم يستلزم بالضرورة أدوارًا لكافة التنظيمات الاجتماعية والمهنية في بناء شخصيات أبناء الأمة وتكوينهم ثقافيًا ومهنيًا(سليم ،2005 ، ص25).

ونظرًا لعوامل كثيرة أهمها العولمة وما ترتب عليها من آثار خطيرة تكنولوجية واجتماعية وثقافية واقتصادية وسياسية ، فقد أصبحت مهمة التربية والتعليم لا تقتصر فقط على المؤسسات التعليمية التقليدية في الدول بل تعدتها إلى المؤسسات الأخرى في المجتمع سواء الرسمية منها وغير الرسمية كالأسرة ودور العبادة والنقابات والأحزاب والجمعيات الأهلية وسائر منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص وغيرها.

فالأندية ومراكز الشباب والمتاحف والمعارض والمكتبات العامة ودور السينما والمسارح ودور الصحف والاذاعة والمستشفيات والمصانع والجمعيات الأهلية والمؤسسات المختلفة... كل هذا وغيره مما هو قائم في المجتمع يمكن أن يؤدي للمدرسة خدمات لا يستهان بها(عدلي ، فاتن،2008 ، ص47).

وهذا مما يجعل من الشراكة المجتمعية بين مؤسسات المجتمع في العملية التعليمية ضرورة عصرية تفرضها المتغيرات التي حدثت وتحدث في سوق العمل وحاجتها إلى مخرجات تعليمية ذات مواصفات خاصة.

وقد تأخذ الشراكة المجتمعية في التعليم أشكالًا عديدة منها دعم الأنشطة الطلابية وتوفير الإمكانيات المادية والمالية وكذلك توفير البنية التحتية للمدارس ولطلاب العلم ...إلخ.

2- الخدمات الصحية: حيث تطرح وزارة الصحة أشكالًا من الشراكة مع عدد كبير من المنظمات الأهلية لتتعاون معها في تقديم الخدمات الصحية عامة، وتقديم خدمات صحة إنجابية متميزة، على وجه الخصوص في مختلف المحافظات المصرية ، وأشكال الشراكة تتجه إلى توفير أماكن للعيادات ، توفير أطباء ، أجهزة طبية ، رقابة ، وهذا نموذج يعكس توظيف المزايا النسبية للشركاء(الشبكة العربية للمنظمات الأهلية ،2005 ، ص23).

ولربما أتخذت الشراكة المجتمعية في مجال الصحة طرقًا عديدة منها : توفير العناية الصحية للأسر الفقيرة وتوفير الأدوية بالمجان وكذلك تنظيم القوافل الطبية لتقديم أوجه الرعاية الصحية المختلفة لهم.

3- التدريب : يعتبر محور التدريب من أهم المحاور التي تتناولها موضوعات الشراكة المجتمعية من حيث التعاون البناء بين الجمعيات الأهلية والمؤسسات الحكومية ممثلة في جهاز تنمية المشروعات من حيث القيام بتدريب الشباب وتأهليهم لسوق العمل المصري ، ومن خلال تبني مجموعات متنوعة من الشباب وإدراجهم في برامج تدريبية متفرقة كلًا بحسب مستواه التعليمي واتجاهاته المهنية أو الحرفية، على أن يتم تدريبهم و تطوير مهاراتهم مما يحسن من فرصهم في إيجاد وظائف مناسبة ذات دخل معقول.

4- المشروعات الصغيرة: وهي توفير فرص وظيفية للشباب في مختلف المجالات أو مساعدتهم في إنشاء مشاريع صغيرة تعود بالفائدة على مجتمعهم، وتعظيم فرص التنمية المهنية لهم وكذلك القيام بدور اجتماعي ملحوظ خاصة في مساعدة الشباب الباحثين عن فرص العمل.

وكذلك القيام بعقد ورش العمل والدورات المرتبطة برفع كفاءة ومهارات أفراد المجتمع، مما يمكنهم وفق خطط وبرامج مدروسة من تجاوز العقبات التي تواجههم، وأن تتوافر لهم فرص عمل تتوافق مع تطلعاتهم وطموحاتهم، الأمر الذي يسهم بشكل كبير في تقليص البطالة لدى الأسر محدودة الدخل، والأسر الفقيرة، والأيتام، وذوي الاحتياجات الخاصة.

5- القضاء على الفقر: حيث نشطت الجمعيات الأهلية في عقد الشراكات مع المؤسسات الحكومية المختلفة في محاربة الفقر والتخفيف من آثاره على الفئات الأولى بالرعاية منها ما نفذه المجلس القومي للأمومة والطفولة مع الجمعيات الأهلية على سبيل المثال في اطار الشراكة مع الجمعيات بمحافظة الفيوم و منها جمعية صلاح الدين الأيوبي محل الدراسة.

(ج) الشراكة المجتمعية وتحسين الخدمات الاجتماعية: تتمثل قوة الدفع الرئيسية للتنمية التي تقودها مؤسسات المجتمع وخاصة الجمعيات الأهلية في إطار الشراكة هي ما يطلق عليها التنمية التشاركية Participatory Development والتي يتم تعريفها على نطاق واسع بأنها عملية يجري بمقتضاها تشجيع المجتمعات المحلية على العمل كشركاء في عملية التنمية .(Kenneth Newton ,2001, P.205)

ويترتب على هذه الشراكات العديد من الفوائد فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية المقدمة بالمجتمع المحلي والتي تنحصر في العناصر التالية:

1- تخفيض التكلفة: فكل من القطاع الخاص والأهلي لديه القدرة على تقديم الخدمات بتكلفة منخفضة وعلى درجة عالية من الجودة.

2- ضمان جودة الخدمة: يعد أحد المحفزات الأساسية لعمليات التعاقد مع القطاع الخاص لتقديم الخدمة العامة، وذلك لأن القطاع الخاص ونتيجة للمنافسة غالبًا ما يقوم بتطوير قدرته وإدخال تحسينات مستمرة على الخدمة العامة (خطاب ، 2008 ، ص5).

3- ثقة المجتمع في الخدمات المقدمة: كما يترتب على الشراكة المجتمعية زيادة ثقة المجتمع المحلي في جودة الخدمات الاجتماعية والتي تظهر في صورة الجهود التطوعية وقيام الشراكات بين القطاع الخاص والحكومي لدعم المشروعات الأهلية والخدمات المقدمة وزيادة قدرات المجتمعات المحلية ومن ثم تحديد الاحتياجات الفعلية للمواطنين والعمل على إشباعها من خلال الجهد الجماعي المشترك والتواصل مع المجتمع .

فالمشاركة المجتمعية من جانب مؤسسات وقطاعات المجتمع ليست مساهمة مادية ومعنوية فقط ، بل تؤدي المشاركة المجتمعية إلى الاتصال بين أفراد المجتمع المحلي الواحد والحكومات ، ومن ثم تمثل حق الفرد في المشاركة في عملية صنع القرارات والمساهمة في الأنشطة الاجتماعية (World Health organization 2000,Pp.11-12).

4- الاستدامة في تقديم الخدمات الاجتماعية: يختلف تعريف الاستدامة باختلاف الثقافات ، ولذا فإن هذا التعريف يتغير وفق الزمن ومن ثم من الصعوبة بمكان الاحاطة بكل تعريفاتها ، فالاستدامة الاجتماعية تتضمن محددات ليست على اطلاقها بل هي مرتبطة بمتغيرات مثل: التكنولوجيا السائدة والمنظمات الاجتماعية والموارد المختلفة المتاحة بالمجتمع(Choucri Nazh ,1996).

ووفقًا لمجلس استراليا للخدمات الاجتماعية MACOSS فإن الاستدامة الاجتماعية تحدث عندما تتوافر عناصر هامة بالمجتمع في مقدمتها : الأنظمة والهياكل المختلفة والعلاقات الاجتماعية ، كل هذا من شأنه أن يدعم الأجيال الحالية والمستقبلية على ايجاد مجتمعات معيشية صحية تضمن لها استدامة اجتماعية عادلة ومتنوعة وديمقراطية في نفس الوقت ، وكذلك ايجاد نوعية حياة جيدة Quality of Life.

وهنالك من يوسع من هدف الاستدامة الاجتماعية للخدمات الاجتماعية لتتضمن الاستدامة الايكولوجية والاقتصادية والسياسية وحتى الثقافية والتي تربط ما بين البيئة والجوانب الاجتماعية بمعنى علاقة الانسان واندماجه مع البيئة التي يعيش فيها.

ويرى البعض أن الاستدامة في الخدمات الاجتماعية تعني العوامل التي توخذ مؤشرًا على قدرة تلك البرامج والمشروعات على الاستمرار والاستقلال ضمن قدرات المجتمع المحلي أو الفئة

المستهدفة وهي: تقييم المستفيدين منها والتدريب والتمويل والتسويق والتكنولوجيا(حسن ،1996 ، ص12).

حيث تهتم الشراكة المجتمعية بضرورة توفير البعدين الأفقي والرأسي بحيث تحقق الشراكة تفاعلًا خلاقًا بين مختلف المستويات الاجتماعية والهيئات والتنظيمات وأن تتسم بالشمول ، وتجاوز احتكار الصفوة لاتخاذ القرارات ووضع الخطط، وأن تعكس الخطط والقرارات احتياجات الناس عامة، ومصالح الشرائح الفقيرة خاصة ، وأن تنطوي هذه المشاركة على آليات الضبط والرقابة والاستمرار والتواصل والتفاعل وتبادل الآراء (تقرير التنمية البشرية، 2003 ، ص56).

ولربما يتسع مفهومنا لاستدامة الخدمات الاجتماعية ليشمل ما يمكن أن نطلق عليه الأمان المعيشى ، ولا شك أن ذلك هو الهدف النهائي لأية سياسة اجتماعية ، وهذا يعتمد بشكل أساسي على التفاعل بين الأمن الغذائي للمواطن بما يشمله من حاجات أساسية وبين متغير البيئة ، والاعتقاد السائد أنه بتوفير ومقابلة تلك الاحتياجات الأساسية فإن ذلك بلا شك يضمن الحفاظ على موارد البيئة واستدامتها في المقابل(Gorge E. H. Diana and David S. M., 2001, Pp 177,178).

وقد حدد البنك الدولي مجموعة من المؤشرات والمعايير اللازمة لتحقيق استدامة الخدمات الاجتماعية وهي:

1- الاستمرار في تعزيز التعاون أو الشراكة مع المؤسسات الحكومية لضمان دقة البيانات.

2- العمل على سرعة الانجاز وتوفير الوقت عبر الاقادة من التكنولوجيا في تقديم الخدمات أو العمل الخدمي.

3- تعزيز مبدأ الشفافية والمسئولية التبادلية عبر تبادل المعلومات بين المؤسسات المختلفة .

5- العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية: العدالة من المفاهيم العامة التي تتضمن مجموعة من المفاهيم الأخرى الفرعية والمكونة لها فهي تتضمن : المساواة وتكافؤ الفرص ، وهذه المفاهيم لابد من توافرها في الخدمات الاجتماعية المقدمة حتى توصف بأنها ذات جودة من جانب المستفيدين منها.

إن التنمية المستدامة بمفهومها الحديث التي عرفت به الآن بأنها : التنمية التي تولد نموًا ولكنها توزع منافعه بالتساوي ، كما أنها تعيد بناء البيئة بدلًا من تدميرها ، وتعطي الأولوية للفقراء وتوسع اختيارتهم وفرصهم وتسهل مشاركتهم في صنع القرارات التي تؤثر في حياتهم ،

وهكذا يتضح أن جوهر التنمية المستدامة هو جعل التنمية في خدمة الناس بدلًا من جعل الناس في خدمة التنمية (كاظم ، لطيف ، 2018 ، ص ص 630، 666).

ومن ثم فالعدالة الاجتماعية في توزيع ثمار التنمية تعد أحد العناصر الأساسية عند الحديث عن جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة لأفراد المجتمع المحلي من جانب العديد من المؤسسات الاجتماعية المختلفة.

6- كفاية الخدمات الاجتماعية: يقصد بكفاية الخدمات الاجتماعية مدى قدرة تلك الخدمات على تغطية المستفيدين المحتاجين إليها من حيث العدد والفئات والمناطق وغيرها.

وقد أصبحت التنمية المستدامة بما تتضمنه من توفير الخدمات الاجتماعية مفهومًا محوريًا ومحط اهتمام الأفراد والحكومات على السواء على أساس أن مستوى الموارد والخدمات المقدمة تمثل مؤشرًا هامًا على تقدم المجتمعات المعاصرة.

ولهذا قامت الشراكة بين المؤسسات المختلفة من أجل العمل على تحقيق أهداف التنمية المستدامة وبالأخص هدف الشراكة بين المؤسسات من أجل ضمان مقابلة واشباع الاحتياجات الأساسية لأفراد المجتمع المحلي سواء الاجتماعية أو التعليمية أو الصحية ...إلخ.

ولا يقتصر الأمر عند ضمان توفير الخدمات الاجتماعية فحسب ، بل لابد وأن يشمل الأمر بعدًا هامًا وهو ضمان الشراكة المجتمعية لبعد كفاية تلك الخدمات ، بمعني السعي لتوافر عدد من المعايير فيها أهمها:

- أن تكون الخدمات الاجتماعية كافية من حيث التنوع بمعنى وجود مجموعة الخدمات في المجالات المختلفة سواء الاجتماعية أو التعليمية أو الصحية ...إلخ.
- أن تكون الخدمات الاجتماعية كافية من حيث الحجم أو العدد أو الكمية Quantity بمعنى أن تكون الخدمات الاجتماعية كافية لتغطية عدد المستفيدين منها أو المستحقين لها أو أو ما نطلق عليه الفئة المستهدفة.
- أن تكون الخدمات الاجتماعية كافية من حيث شمول الخدمات لكل فئات المجتمع الذين تستهدفهم في الأساس ، ونخص تلك الفئات الأولى بالرعاية من سكان المجتمع.
- أن تكون الخدمات الاجتماعية كافية من حيث شمول تلك الخدمات لكل المناطق الجغرافية الفقيرة التي تتواجد فيها الفئات المحتاجة أو المناطق الأولى بالرعاية.
- أن تكون الخدمات الاجتماعية كافية من حيث أن تلك الخدمات فيها من الشروط الكافية التي يجب توافرها في الخدمات التي توصف بالجودة وخاصة عند تقديم تلك الخدمات.

7- اتاحة الخدمات الاجتماعية: بمعنى أن تكون الخدمات الاجتماعية موجودة ومتوافرة لمن هم في حاجة اليها وكذلك طوال الوقت دون وجود معوقات أو صعوبة في اجراءات الحصول عليها من جانب المستفيدين.

وإتاحة الخدمات الاجتماعية الأساسية هو يمثل هدف الجميع الذين يعملون في تقديم الخدمات الاجتماعية إيماناً بمبادىء تكافؤ الفرص والعدالة الاجتماعية بين أفراد المجتمع خاصة عند الحديث عن توفير حد أدنى من سبل الحماية الاجتماعية للمخاطر الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تواجهها الأسر أو الأفراد ولا سيما الفئات المُستضعفة بالمجتمع.

سادسًا: الاجراءات المنهجية للدراسة : تناول الباحث في هذا الجزء إجراءات الدراسة الميدانية من حيث نوع الدراسة ، المنهج المتبع في الدراسة ، أداة الدراسة والصدق والثبات ، الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل ومعالجة البيانات، مجتمع وعينة الدراسة ، مجالات الدراسة.

1- نوع الدراسة: في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف المختلفة التي تسعى إلى تحقيقها ، فقد عمد الباحث إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي Analytical- Descriptive Methodology باعتباره المنهج الأكثر مناسبة للدراسة الحالية، حيث يهتم هذا النهج بالوصف والتحليل الدقيق للظاهرة الاجتماعية محل الدراسة والتعبير عنها بصورة كمية لبيان حجمها ، ومن ثم فإن اختيار هذا المنهج في الدراسة يؤدي لتوصيف واقع الشراكة المجتمعية وتحديد دورها في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.

2- المنهج المستخدم: تعتمد الدراسة الحالية لتحقيق أهدافها على المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من الخدمات الاجتماعية المقدمة في اطار الشراكة المجتمعية بين مؤسسات وقطاعات المجتمع بمحافظة الفيوم الحكومية والأهلية، وكذلك المسئولين عن مشروعات الشراكة المجتمعية محل الدراسة بالقدر الذى يساعد فى الإجابة عن التساؤلات التى أثارتها الدراسة الراهنة.

3- أدوات الدراسة: تعتمد الدراسة الراهنة على نوعي الأدوات التالية:

أ- أدوات جمع البيانات: تعتمد الدراسة بشكل أساسي على أداة قياس لمعرفة أراء عينة الدراسة وجمع البيانات والمعلومات التي سيتم في ضوئها الاجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها ، وكذلك دليل للمقابلة للمسئولين على مشروعات الشراكة المجتمعية، وقد قسم الباحث أداة الدراسة الرئيسة إلى أبعاد ستة يحوي كل منها عددًا من العبارات، وقد أستند الباحث في تصميم الأداة

على الإطار النظري والدراسات السابقة والتي لها علاقة بالدراسة الراهنة ، وتكونت الأداة من البيانات الأولية وأبعاد الدراسة الستة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح أبعاد الدراسة

م	الأبعاد الرئيسية	العبارات التي تقيسها	العدد
1	دور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية.	من 1 إلى7	7
2	دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية.	من 8 إلى 14	7
3	دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية.	من 15إلى 21	7
4	دور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية	من 22 إلى 28	7
5	المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.	من 29 إلى 35	7
6	التصور المقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية	من 36إلى 42	7

أ- **صدق الأداة:** فقد أعتمد الباحث فى التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس فى الخدمة الاجتماعية والخبراء فى مجال اهتمام الدراسة وتم تعديل أداة الدراسة فى ضوء مقترحاتهم وصياغتها فى صورتها النهائية تمهيداً لقياس ثباتها، وللتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة تم حساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الأداة بعضها ببعض وارتباطها بالمجموع الكلى ، وكذلك حساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، والعلاقة بين درجة كل محور والدرجة الكلية للأداة.

جدول رقم (2) يوضح المصفوفة الارتباطية بين أبعاد الأداة والمجموع الكلى

م	الأبعاد الرئيسية	المجموع الكلي
1	دور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية.	0.60**
2	دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية.	0.79**
3	دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية.	0.83**

4	دور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية	0.72**
5	المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.	0.60**
6	التصور المقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية	0.68**

** تدل على أن معامل الارتباط دال عند مستوى (0.01)

يتضح من الجدول السابق ارتباط أبعاد الاستمارة ببعضها البعض بمستوى دلالة (0.01) ، وهذا يؤكد أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الصدق.

ب- ثبات الأداة: لقد تأكد الباحث من ثبات أداة الدراسة الأساسية من خلال اجراء معامل الثبات للأداة وذلك من خلال الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) على عينة تملك خصائص عينة الدراسة عبر حساب معامل الثبات بين التطبيقين الأول والثاني وقد بلغت نسبته 0.74 وهي نسبة مرضية لتطبيق الأداة.

ب- أدوات التحليل الاحصائي: أعتمدت الدراسة ترميز البيانات ومعالجتها إحصائياً، وذلك باستخدام برنامج (SPSS)، واستخدام الإحصاء الوصفي التحليلي، واستخراج التكرارات والنسب المئوية ، المتوسطات الحسابية ، النسب المرجحة ، القوة النسبية ، في وصف خصائص مجتمع الدراسة والاجابة على التساؤلات ، وقد أعتمد الباحث المقياس الثلاثي (نعم – إلى حد ما – لا) للمحاور الستة بالدراسة.

4- مجالات الدراسة :

أ- المجال المكاني: تم تطبيق أداة الدراسة الراهنة على مشروعات الشراكة المجتمعية في مجالات التنمية وتقديم الخدمات الاجتماعية والمنفذة في محافظة الفيوم بين طرفين أو أكثر من أطراف الشراكة المجتمعية من خلال المؤسسات الحكومية والأهلية بما يحقق أهداف الدراسة الراهنة ، وقد تركزت الدراسة الراهنة على طرفي الشراكة الأهلية الحكومية ، ويمثل الطرف الأهلي فيها جمعية صلاح الدين الأيوبي بالفيوم ، أما الطرف الحكومي فيتمثل في المؤسسات الحكومية التالية: مديرية التضامن الاجتماعي- جهاز تنمية المشروعات – المجلس القومي للطفولة والأمومة- وزارة التضامن الاجتماعي – المكتب الكويتي للمشروعات الخيرية كجهة رسمية- قطاع تنمية وخدمة المجتمع بجامعة الفيوم.

ب- المجال البشري: يتكون اطار المعاينة أو المجال البشري للدراسة من أفراد الدراسة الميدانية وهم أولئك المستفيدون من مشروعات الشراكة المجتمعية في المجالات المختلفة الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية والتدريب ...إلخ ، وذلك من خلال أسلوب العينة العمدية أو

القصدية والتي تتناسب وموضوع الدراسة من حيث تعدد مجالات الشراكة اضافة إلى كثرة عدد المستفيدين من المشروعات المنفذة ، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (138) مفردة موزعة على المشروعات محل الدراسة، والجدول التالي يوضح اطار وعينة الدراسة.

جدول رقم (3) يوضح اطار وعينة الدراسة

م	المشروعات	الجهة الأهلية	الجهة الحكومية	عدد المستفيدين	العينة المختارة
1	مشروعات الدفاع الاجتماعي (الأطفال المعرضين للخطر)	جمعية صلاح الدين الأيوبي	وزارة التضامن الاجتماعي	-	10
2	مشروع 2 كفاية (الأسر المستفيدة من تكافل)		وزارة التضامن الاجتماعي	-	14
3	برنامج دعم حقوق الأطفال وتمكين أسرهم (حماية الأطفال)		المجلس القومي للطفولة والأمومة	101	10
4	دعم المشروعات الانتاجية الصغيرة (المشاريع الانتاجية الصغيرة)		المكتب الكويتي للمشروعات الخيرية	74	7
5	مشروع أبواب الرزق (الأسر الفقيرة)		المكتب الكويتي للمشروعات الخيرية	8	8
6	مشروع تحسين فرص تشغيل الشباب		جهاز تنمية المشروعات الصغيرة	531	53
7	مشروع تشغيل الشباب		جهاز تنمية المشروعات الصغيرة	59	6
8	بروتوكول التعاون لتنمية القرى الأولي بالرعاية بين الجمعية والجامعة		قطاع تنمية وخدمة المجتمع بجامعة الفيوم	-	30
المجموع					138

ج- المجال الزمني: يتمثل الإطار الزمني للدراسة في الفترة الزمنية اللازمة لاجراء الدراسة بشقيها النظرى والميداني والتي تمتد من 2020/1/1 وحتى 25/ 7 / 2021.

سابعًا: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة:

يعرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة النتائج التي توصل إليها وتحليلها وتفسيرها من خلال استجابات أفراد العينة وذلك في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها.

- عرض وتحليل البيانات الأولية لمجتمع البحث :

جدول رقم (4) يوضح البيانات الأولية لمجتمع البحث (ن = 138)

م	المتغير		ك	%
1	النوع	أ- ذكر	70	50.7
		ب- انثى	68	49.3
المجموع			138	100
2	الفئة العمرية	أ- أقل من 29 سنة	60	43.5
		ب – من 30 سنة لأقل من 39 سنة	50	36.2
		ج – من 40 لأقل من49 سنة	20	14.5
		د- من 50 سنة لأقل من59 سنة	8	5.8
		هـ – من 60 سنة فأكثر	صفر	صفر
المجموع			138	100
3	الحالة التعليمية	ا- أمي	10	7.2
		ب- يقرأ ويكتب	25	18.1
		ج- تعليم ابتدائي	11	8
		د- تعليم اعدادي	22	15.9
		هـ- مؤهل متوسط	43	31.2
		و- مؤهل جامعي	27	19.6
المجموع			138	100
4	الحالة الاجتماعية	أ- أعزب	33	23.9
		ب- متزوج	82	59.4
		ج- أرمل	10	7.2
		د- مطلق	13	9.4
		هـ- هجر	صفر	صفر
المجموع			183	100
5	المهنة	أ- العمل بالحكومة	18	13
		ب- العمل بالقطاع الخاص	36	26.1
		ج- لا يعمل	30	21.7

		د- عمل موسمي	12	8.7
		هـ - عمالة غير منتظمة	42	30.4
		و- أخرى تذكر	صفر	صفر
المجموع			138	100
6	نوعية الخدمات التي تم الاستفادة منها	أ- المجال التعليمي	7	5.1
		ب- المجال الصحي	28	20.3
		ج- مشروعات اجتماعية	38	27.5
		د- المساعدات اجتماعية	32	23.2
		هـ- تدريب	20	14.5
		و- أخرى تذكر	13	9.4
المجموع			138	100

يتضح من نتائج الجدول السابق (4) والذى يوضح البيانات الأولية لمجتمع البحث ما يلي:

- أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة من الذكور بنسبة50.7% ، بينما جاءت نسبة الإناث فى المرتبة الثانية بنسبة 49.3% ، وربما يظهر الفارق بسيطًا وهذا يعني تردد كلا الجنسين للاستفادة من مشروعات الشراكة المتاحة بالمجال المكاني للدراسة.

- وفيما يتعلق بمتغير العمر بالنسبة لمفردات مجتمع الدراسة ، فقد جاءت الفئة العمرية أقل من 29 سنة بنسبة 43.5% ويليها في المرتبة الثانية الفئة من 30 سنة لأقل من 39 سنة بنسبة 36.2% وتليها فى المرتبة الثالثة الفئة العمرية من 40 لأقل من49 سنة بنسبة 14.5% وأخيرًا الفئة العمرية من 50 سنة لأقل من59 سنة بنسبة 5.8 % .

- وبالنسبة لتوزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمى، فقد جاء الحاصلون على مؤهل متوسط بنسبة 31.2%، وتليها فئة الحاصلين على مؤهل جامعي بنسبة 19.6%، وتليها فئة من يقرأ ويكتب بنسبة 18.1% ثم فئة تعليم اعدادي بنسبة 15.9% تليها فئة تعليم ابتدائي بنسبة 8% وأخيراً فئة أمي بنسبة 7.2% ، وهذا يدل على أن الفئات الأقل تعليمًا هي الفئات الأكثر استفادة من الخدمات الاجتماعية المقدمة في اطار الشراكة.

- وفيما يتعلق بتوزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية ، فقد جاءت فئة المتزوجين في المقدمة بنسبة 59.4%، وتليها فئة أعزب بنسبة 23.9 %، ثم فئة مطلق بنسبة 9.4% وأخيراً فئة أرمل بنسبة 7.2% ، ويشير ذلك إلى تركز عينة الدراسة فى فئة المتزوجين مما يعني أن هؤلاء يعولون أسرًا لديها عددًا من الاحتياجات التي تحتاج بصفة مستمرة إلى الاشباع .

– أما بالنسبة لتوزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب المهنة فقد جاءت فئة عمالة غير منتظمة في المقدمة بنسبة 30.4% بينما جاءت فئة من يعملون بالقطاع الخاص في المرتبة الثانية بنسبة 26.1 % ، وجاءت في المرتبة الثالثة فئة من لا يعمل بنسبة 21.7 % ، ثم فئة العمل بالحكومة بنسبة 13 % ، وأخيرًا فئة عمل موسمي بنسبة 8.7% ، وربما يؤشر ذلك لأهمية الفئة التي تخدمها مشروعات الشراكة باعتبارها ضمن الفئات الاجتماعية الأولى بالرعاية.

– أما فيما يتعلق بنوعية الخدمات التي تم الاستفادة منها في اطار مشروعات الشراكة فقد جاءت المشروعات الاجتماعية في المقدمة بنسبة 27.5 % تليها المساعدات الاجتماعية بنسبة 23.2% ثم الخدمات الصحية بنسبة 20.3% يليها التدريب بنسبة 14.5 % ثم خدمات أخرى غير تلك المذكورة بلغت نسبتها 9.4% وأخيرًا المجال التعليمي بنسبة 5.1% ، وهذا يشير إلى ضرورة الاهتمام بالمشروعات الاجتماعية المتنوعة سواء كانت متناهية الصغر أو الصغيرة أو المتوسطة مع التركيز على تلك المدرة للدخل والأخرى كثيفة العمالة ، وإن كانت المساعدات الاجتماعية هي أيضا على درجة كبيرة من الأهمية حيث تساهم في التخفيف من المشكلات المختلفة التي تواجهها الفئات الأولى بالرعاية.

1- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بدور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية.

جدول رقم (5) يوضح دور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية

(ن = 138)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	تتوافر الخدمات الاجتماعية للمحتاجين في أماكن مختلفة	123	89.13	15	10.87	0	0.00	399	96.38	133.00	17.88	1
2	لا أجد صعوبة في إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة	60	43.48	75	54.35	3	2.17	333	80.43	111.00	14.92	4
3	أحصل على الخدمة التي أحتاجها وقت الحاجة إليها	17	12.32	90	65.22	31	22.46	262	63.29	87.33	11.74	6
4	يتم توصيل الخدمات الاجتماعية للمحتاجين إليها في منازلهم	28	20.29	51	36.96	59	42.75	245	59.18	81.67	10.98	7
5	يقوم المسئولون بتعريفنا بالخدمات المتاحة وسبل الحصول عليها بإستمرار	109	78.99	21	15.22	8	5.80	377	91.06	125.67	16.89	2
6	تساعدني الخدمات المقدمة في تلبية احتياجاتي الأساسية	68	49.28	66	47.83	4	2.90	340	82.13	113.33	15.23	3
7	تتوافر خدمات مختلفة لكل المحتاجين إليها من كافة فئات المجتمع	28	20.29	82	59.42	28	20.29	276	66.67	92.00	12.37	5

المؤشر ككل	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
	318.86	16.17	2232	744.00	77.02

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (5) والذى يوضح دور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذى بلغ (2232) ومتوسط حسابي عام (16.17) وقوة نسبية بلغت (77.02%) ، وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن دور الشراكة المجتمعية فى

إتاحة الخدمات الاجتماعية تم الموافقة عليه بنسبة كبيرة ، وجاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " **تتوافر خدمات مختلفة لكل المحتاجين إليها من كافة فئات المجتمع** " بقوة نسبية (**96.38**%) ونسبة مرجحة (**17.88**%)، وهذه النتيجة تتفق مع ما أوضحته دراسة (Buckt Revor, 2003) من أن مؤسسات الشراكة المجتمعية تستهدف الاهتمام بعملية تقديم الخدمات الاجتماعية والتي تعتبرها أداة أساسية لتحقيق أهداف السياسة الاجتماعية كأحد آليات مواجهة الفقر وتقديم العون والمساعدة للفئات الضعيفة والمحتاجة في المجتمع لمواجهة مشكلاتهم واشباع احتياجاتهم.

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " **يقوم المسئولون بتعريفنا بالخدمات المتاحة وسبل الحصول عليها بإستمرار** " بقوة نسبية (91.06%) ونسبة مرجحة (16.89%)،

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " **تساعدني الخدمات المقدمة في تلبية احتياجاتي الأساسية** " بقوة نسبية (82.13%) ونسبة مرجحة (15.23%) .

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " **لا أجد صعوبة في إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة** " بقوة نسبية (80.43%) ونسبة مرجحة (14.92%) .

5- بينما جاءت في الترتيب الخامس عبارة " **تتوافر خدمات مختلفة لكل المحتاجين إليها من كافة فئات المجتمع** " بقوة نسبية (66.67%) ونسبة مرجحة (12.37%) .

6- وجاءت في الترتيب السادس عبارة " **أحصل على الخدمة التي أحتاجها وقت الحاجة إليها** " بقوة نسبية (**63.29**%) ونسبة مرجحة (11.74%) .

7- وأخيرًا جاءت في الترتيب السابع عبارة " **يتم توصيل الخدمات الاجتماعية للمحتاجين إليها في منازلهم** " بقوة نسبية (**59.18**%) ونسبة مرجحة (10.98%) .

وقد أكدت نتائج دليل المقابلة مع الخبراء محل الدراسة على أهمية دور الشراكة المجتمعية في إتاحة الخدمات الاجتماعية وذلك من خلال : العمل على توصيل الخدمات الاجتماعية للمحتاجين إليها ، توفير الخدمات المختلفة للمحتاجين إليها من فئات المجتمع وفي الأماكن المختلفة لتواجد المستفيدين.

2- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بدور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية.

جدول رقم (6) يوضح دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية.

(ن = 138)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	الحصول على الخدمات الاجتماعية بمستوى جيد	81	58.70	45	32.61	12	8.70	345	83.33	115.00	15.11	1
2	استفيد من الخدمات المقدمة في تحسين الدخل	81	58.70	44	31.88	13	9.42	344	83.09	114.67	15.07	2
3	أرى أن الخدمات المقدمة متنوعة ومتعددة مثل: الخدمات الصحية والتعليمية و...	73	52.90	40	28.99	25	18.12	324	78.26	108.00	14.19	5
4	يوجد اتصال مستمر بيننا وبين مقدمي الخدمات الاجتماعية	42	30.43	78	56.52	18	13.04	300	72.46	100.00	13.14	6
5	يساعدنا المسئولون في التغلب على الصعوبات المرتبطة بالحصول على الخدمات	74	53.62	50	36.23	14	10.14	336	81.16	112.00	14.72	4
6	أحصل على الخدمة	37	26.81	84	60.87	17	12.32	296	71.50	98.67	12.97	7

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
	بشكل دوري ومستمر											
7	تساهم الخدمات المقدمة في اشباع احتياجاتي الأساسية	74	53.62	52	37.68	12	8.70	338	81.64	112.67	14.81	3

المؤشر ككل	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
	326.14	16.54	2283	761.00	78.78

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (6) والذى يوضح دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذى بلغ (2283) ومتوسط حسابي عام (16.54) وقوة نسبية بلغت (78.78%)، وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية تم الموافقة عليه بنسبة كبيرة ، وجاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " **الحصول على الخدمات الاجتماعية بمستوى جيد** " بقوة نسبية (83.33 %) ونسبة مرجحة (15.11 %) .

2- وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة " **استفيد من الخدمات المقدمة في تحسين الدخل** " بقوة نسبية (83.09 %) ونسبة مرجحة (15.07 %).

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " **تساهم الخدمات المقدمة في اشباع احتياجاتي الأساسية** " بقوة نسبية (81.64%) ونسبة مرجحة (14.81 %) ، وهذا يدلل على مدى أهمية البرامج والمشروعات والخدمات الاجتماعية المقدمة في اطار الشراكة المجتمعية في اشباع الاحتياجات الأساسية لأفراد المجتمع المحلي ، وهو ما أوضحته دراسة (William,Dall1,995) والتي أكدت على أهمية الشراكة المجتمعية في

مجالات التنمية وتقديم الخدمات التعليمية واستهدفت تطبيق معايير الجودة على تلك الخدمات.

4- وفي الترتيب الرابع جاءت عبارة " **يساعدنا المسئولون في التغلب على الصعوبات المرتبطة بالحصول على الخدمات** " بقوة نسبية (81.16 %) ونسبة مرجحة (14.72%).

5- وفي الترتيب الخامس جاءت عبارة " **أرى أن الخدمات المقدمة متنوعة ومتعددة مثل: الخدمات الصحية والتعليمية و...**" بقوة نسبية (78.26 %) ونسبة مرجحة (14.19%).

6- بينما جاءت في الترتيب السادس عبارة " **يوجد اتصال مستمر بيننا وبين مقدمي الخدمات الاجتماعية** " بقوة نسبية (72.46 %) ونسبة مرجحة (13.14%) ، وهذه النتيجة أكدت عليها دراسة (Tranel Mork and Gosen Kay, 2003) حيث رأت أن الشراكة المجتمعية تتضمن ضرورة التعاون والتواصل المستمر مع المستفيدين من الخدمات الاجتماعية ، وأوضحت أهمية تمكين الناس ليشاركوا في تنمية مجتمعهم والاستفادة من الخدمات المقدمة لهم.

7- وأخيرًا جاءت في الترتيب السابع عبارة " **أحصل على الخدمة بشكل دوري ومستمر** " بقوة نسبية (71.50 %) ونسبة مرجحة (12.97%).

وقد أتفقت نتائج دليل المقابلة مع الخبراء على أهمية دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية وذلك من خلال : الحرص على التنوع في الخدمات المقدمة ، الاتصال المستمر مع المستفيدين ، المساعدة في التغلب على الصعوبات المرتبطة بالحصول على الخدمات.

3- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بدور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية.

جدول رقم (7) يوضح دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية

(ن = 138)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	أحصل على الخدمة المقدمة مثل الآخرين دون تفرقة	82	59.42	49	35.51	7	5.07	351	84.78	117.00	15.27	1
2	تتوافر الخدمات الاجتماعية في منطقة إقامتي مثل غيرها من المناطق	44	31.88	75	54.35	19	13.77	301	72.71	100.33	13.09	6
3	يحصل كل فرد منا على الخدمات الاجتماعية التي يحتاجها	75	54.35	34	24.64	29	21.01	322	77.78	107.33	14.01	4
4	أحصل على الخدمة بمنطقتي دون الحاجة للذهاب إلى أماكن أخرى للبحث عنها	81	58.70	40	28.99	17	12.32	340	82.13	113.33	14.79	2
5	إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة لا تميز بين فرد وآخر	81	58.70	40	28.99	17	12.32	340	82.13	113.33	14.79	2 مكرر
6	يعاملني مقدمو الخدمات الاجتماعية معاملة حسنة عند تقديم الخدمة لي	72	52.17	45	32.61	21	15.22	327	78.99	109.00	14.22	3
7	أحصل على الخدمة التي احتاجها دون تعب أو مشقة	58	42.03	64	46.38	16	11.59	318	76.81	106.00	13.83	5

المؤشر ككل	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات	مجموع الاوزان	القوة النسبية

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
										المرجحة	المرجحة	(%)
								328.43	16.66	2299	766.33	79.33

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (7) والذى يوضح دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذى بلغ (2299) ومتوسط حسابي عام (16.66) وقوة نسبية بلغت (79.33%)، وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية تم الموافقة عليه بنسبة كبيرة ، وجاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " **أحصل على الخدمة المقدمة مثل الآخرين دون تفرقة** " بقوة نسبية (84.78 %) ونسبة مرجحة (15.27%).

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارتان " **أحصل على الخدمة بمنطقتي دون الحاجة للذهاب إلى أماكن أخرى للبحث عنها** " و " **إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة لا تميز بين فرد وآخر** "بقوة نسبية (82.13 %) ونسبة مرجحة (14.79%).

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " **يعاملني مقدمو الخدمات الاجتماعية معاملة حسنة عند تقديم الخدمة لي** " بقوة نسبية (78.99 %) ونسبة مرجحة (14.22%).

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " **يحصل كل فرد منا على الخدمات الاجتماعية التي يحتاجها** " بقوة نسبية (77.78 %) ونسبة مرجحة (14.01%).

5- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " **أحصل على الخدمة التي احتاجها دون تعب أو مشقة** " بقوة نسبية (76.81 %) ونسبة مرجحة (13.83%)، وهذه النتيجة جاءت متوافقة مع نتائج دراسة (أحمد، 2016، ص8) والتي أستهدفت التعرف على

جودة الخدمات الاجتماعية بالمؤسسات الخدمية ودورها في تحقيق رضاء المستفيدين ، وتوصلت لضرورة اتصاف الخدمات المقدمة بالدقة وكذلك العمل على التطوير المستمر لها ، وعقد الدورات التدريبية للعاملين بتلك المؤسسات .

6- وأخيرًا جاءت في الترتيب السادس عبارة " **تتوافر الخدمات الاجتماعية في منطقة إقامتي مثل غيرها من المناطق** " (72.71 %) ونسبة مرجحة (13.09%) ، وهذا يؤشر لأهمية مشروعات الشراكة في ضمان العدالة في توزيع تلك المشروعات والخدمات بحيث يتم توفيرها في معظم المناطق المستهدفة ، وهو ما أوضحته دراسة (Alex EevMichael and Aleitzel Jammes, 2008) من حيث ضرورة اضطلاع المؤسسات الحكومية بجهود توفير المستويات المعيشية المناسبة للفئات الأكثر احتياجًا والقيام بالدور المهني المنوط بها من خلال توفير الخدمات الاجتماعية المستدامة لمواجهة زيادة أعداد هؤلاء الفقراء فيما بعد.

وقد أوضحت نتائج دليل المقابلة مع الخبراء أهمية دور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية من خلال : شمول الخدمات الاجتماعية ، تقديم الخدمة لكافة المحتاجين إليها دون تفرقة ، تيسير إجراءات الحصول عليها ، المعاملة الحسنة عند تقديم الخدمة للمستفيدين.

4- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بدور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية.

جدول رقم (8) يوضح دور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية

(ن = 138)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	دائما أحصل على الخدمة التي احتاجها بمستوى مقبول	70	50.72	54	39.13	14	10.14	332	80.19	110.67	15.19	1
2	أحصل على الخدمة بإستمرار في كل الظروف المختلفة	55	39.86	72	52.17	11	7.97	320	77.29	106.67	14.64	3
3	تتغير الخدمات المقدمة بتغير ظروف تقديم الخدمة	64	46.38	50	36.23	24	17.39	316	76.33	105.33	14.46	4
4	تقدم الخدمات الاجتماعية حسب نوعية احتياجاتنا كمستفيدين	66	47.83	58	42.03	14	10.14	328	79.23	109.33	15.00	2
5	يتم أخذ رأينا في الخدمات المقدمة بإستمرار من خلال المسئولين	48	34.78	80	57.97	10	7.25	314	75.85	104.67	14.36	5
6	يتولى المسئولون دراسة مقترحاتنا واحتياجاتنا بشكل دوري فيما يتعلق بالخدمات	36	26.09	84	60.87	18	13.04	294	71.01	98.00	13.45	6
7	يهتم مقدمو الخدمات بالبحث المستمر عن تقديم خدمات اجتماعية جديدة	35	25.36	74	53.62	29	21.01	282	68.12	94.00	12.90	7

المؤشر ككل	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
	312.29	15.84	2186	728.67	75.43

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (8) والذى يوضح دور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذى بلغ (2186) ومتوسط حسابي عام (16.66) وقوة نسبية بلغت (79.33%)، وهذا التوزيع الاحصائي يدل على أن دور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية تم الموافقة عليه بنسبة كبيرة ، وجاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " **دائما أحصل على الخدمة التي احتاجها بمستوى مقبول** " بقوة نسبية (80.19 %) ونسبة مرجحة (15.19%).

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " **تقدم الخدمات الاجتماعية حسب نوعية احتياجاتنا كمستفيدين** " بقوة نسبية (79.23 %) ونسبة مرجحة (15.00%).

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " **أحصل على الخدمة بإستمرار في كل الظروف المختلفة** " بقوة نسبية (77.29 %) ونسبة مرجحة (14.64%)، وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة (Joseph D. Stuckey and et al, 2001) والتي توصلت إلى أن الشراكة المجتمعية من شأنها أن تزيد من التغطية أو التأثير أو استدامة تقديم الخدمات ، وأنها ضرورية لدعم برامج ومشروعات المجتمع المدني.

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " **تتغير الخدمات المقدمة بتغير ظروف تقديم الخدمة** " بقوة نسبية (76.33 %) ونسبة مرجحة (14.46%).

5- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " **يتم أخذ رأينا في الخدمات المقدمة بإستمرار من خلال المسئولين** " بقوة نسبية (75.85 %) ونسبة مرجحة (14.36%).

6- في الترتيب السادس جاءت عبارة " **يتولى المسئولون دراسة مقترحاتنا واحتياجاتنا بشكل دوري فيما يتعلق بالخدمات** " بقوة نسبية (71.01 %) ونسبة مرجحة (13.45%) ، وهذا ما أكدته دراسة (Mairura Otiso, 2000) من حيث قيام

المنظمات الاجتماعية بالتخطيط لبرامج ومشروعات الشراكة بما يتضمنه ذلك من الدراسة الجيدة للاحتياجات المجتمعية والاهتمام بعملية تقديم الخدمات الاجتماعية.

7- وأخيرًا جاءت في الترتيب السابع عبارة " **يهتم مقدمو الخدمات بالبحث المستمر عن تقديم خدمات اجتماعية جديدة** " بقوة نسبية (68.12%) ونسبة مرجحة (12.90%).

وقد أكدت نتائج دليل المقابلة مع الخبراء أهمية دور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية من خلال : تقديم الخدمات للمحتاجين إليها بإستمرار ، تناسب الخدمات الاجتماعية مع احتياجات المستفيدين.

5- عرض وتحليل البيانات المرتبطة بالمعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية..

جدول رقم (9) يوضح المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية

(ن = 138)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	المشروعات والخدمات لا تلبي احتياجاتي الأساسية	32	23.19	69	50.00	37	26.81	271	65.46	90.33	14.52	2
2	أرى أن المشروعات المنفذة تركز على فئة واحدة فقط مثل: المرأة أو الشباب أو...	27	19.57	78	56.52	33	23.91	270	65.22	90.00	14.47	3
3	توجد صعوبة في الحصول على الخدمة من خلال الإجراءات الادارية المعقدة	29	21.01	71	51.45	38	27.54	267	64.49	89.00	14.31	5
4	لا يهتم المسئولون أو مقدمو الخدمة ببحث الشكاوى الخاصة	28	20.29	58	42.03	52	37.68	252	60.87	84.00	13.50	7

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
	بالخدمات الاجتماعية											
5	أغلب المشروعات والخدمات المقدمة لا تساعدني في تحسين دخلي	28	20.29	61	44.20	49	35.51	255	61.59	85.00	13.67	6
6	المشروعات و الخدمات المقدمة لا تكسبنى أية مهارات جديدة	31	22.46	68	49.28	39	28.26	268	64.73	89.33	14.36	4
7	عدم وجود تطوير في المشروعات والخدمات الاجتماعية المقدمة	33	23.91	79	57.25	26	18.84	283	68.36	94.33	15.17	1

المؤشر ككل	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
	266.57	13.52	1866	622.00	64.39

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (9) والذى يوضح المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذى بلغ (1866) ومتوسط حسابي عام (13.52) وقوة نسبية بلغت (64.39%)، وقد جاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " **عدم وجود تطوير في المشروعات والخدمات الاجتماعية المقدمة** " بقوة نسبية (68.36 %) ونسبة مرجحة (15.17%) ، وهذا يتفق مع ما ذهبت إليه دراسة (Besant Dejon Endow,2020, P.8) من حيث أن الخدمات الاجتماعية المقدمة تحتاج إلى الاهتمام بجودتها ، وقد أوصت بأهمية

التواصل بين العملاء ومقدمي الخدمة بالمؤسسات الاجتماعية وتدريب العاملين بتلك المؤسسات للتعرف على احتياجات ورغبات العملاء.

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " **المشروعات والخدمات لا تلبي احتياجاتي الأساسية** " بقوة نسبية (65.46 %) ونسبة مرجحة (14.52%).

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " **أرى أن المشروعات المنفذة تركز على فئة واحدة فقط مثل: المرأة أو الشباب أو...**" بقوة نسبية (65.22 %) ونسبة مرجحة (14.47%).

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " **المشروعات و الخدمات المقدمة لا تكسبنى أية مهارات جديدة** " بقوة نسبية (64.73%) ونسبة مرجحة (14.36%).

5- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " **توجد صعوبة في الحصول على الخدمة من خلال الإجراءات الادارية المعقدة** " بقوة نسبية (64.49%) ونسبة مرجحة (14.31%).

6- في الترتيب السادس جاءت عبارة " **أغلب المشروعات والخدمات المقدمة لا تساعدني في تحسين دخلي** " بقوة نسبية (61.59%) ونسبة مرجحة (13.67%).

7- وأخيرًا جاءت في الترتيب السابع عبارة " **لا يهتم المسئولون أو مقدمو الخدمة ببحث الشكاوى الخاصة بالخدمات الاجتماعية** " بقوة نسبية (60.87%) ونسبة مرجحة (13.50%).

وقد أتفقت نتائج دليل المقابلة مع الخبراء على وجود عدد من المعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وهي: ضعف الموارد اللازمة وخاصة من القطاع الخاص، ضعف التنسيق بين المنظمات المختلفة في مجالات تقديم الخدمات الاجتماعية ، أغلب المشروعات والخدمات المقدمة لا تساعد في تحسين دخول المستفيدين.

6- عـــرض وتحليـــل البيانـــات المرتبطـــة بالتصـــور المقتـــرح لتفعيـــل دور الشـــراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.

جدول رقم (10) يوضح التصور المقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية

(ن = 138)

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	المشروعات والخدمات المقدمة تشبع احتياجاتنا الأساسية	58	42.03	56	40.58	24	17.39	310	74.88	103.33	13.72	6
2	ضرورة ضمان تقديم الخدمات لكل فئات المجتمع كالمرأة والأطفال والشباب و...	68	49.28	51	36.96	19	13.77	325	78.50	108.33	14.38	4
3	العمل على تيسير إجراءات الحصول على الخدمة	77	55.80	42	30.43	19	13.77	334	80.68	111.33	14.78	2
4	العمل على تطوير الخدمات الحالية وإيجاد خدمات جديدة	78	56.52	43	31.16	17	12.32	337	81.40	112.33	14.91	1
5	الاهتمام بمشروعات زيادة الدخل وتحسين مستوى المعيشة	74	53.62	36	26.09	28	20.29	322	77.78	107.33	14.25	5
6	قيام المسئولين بالدراسة المستمرة للاحتياجات الخاصة بالمستفيدين	77	55.80	40	28.99	21	15.22	332	80.19	110.67	14.69	3
7	اهتمام المسئولين ومقدمي الخدمة ببحث الشكاوى الخاصة بالخدمات الاجتماعية	64	46.38	34	24.64	40	28.99	300	72.46	100.00	13.27	7

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		التكرار المرجح	القوة النسبية (%)	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
							المؤشر ككل	المتوسط المرجح	المتوسط الحسابي	مجموع التكرارات المرجحة	مجموع الاوزان المرجحة	القوة النسبية (%)
								322.86	16.38	2260	753.33	77.98

باستقراء بيانات الجدول السابق رقم (10) والذى يوضح التصور المقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية. ، يتضح من هذه الاستجابات أنها تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق مجموع التكرارات المرجحة لهذه الاستجابات والذى بلغ (2260) ومتوسط حسابي عام (16.38) وقوة نسبية بلغت (77.98%)، وقد جاءت استجابات المبحوثين مرتبة كما يلي وفق القوة النسبية والنسبة المرجحة :

1- في الترتيب الأول جاءت عبارة " **العمل على تطوير الخدمات الحالية وإيجاد خدمات جديدة** " بقوة نسبية (81.40%) ونسبة مرجحة (14.91%).

2- في الترتيب الثاني جاءت عبارة " **العمل على تيسيير إجراءات الحصول على الخدمة** " بقوة نسبية (80.68%) ونسبة مرجحة (14.78%)، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Shin Heegu, 2009) والتي أكدت على أهمية زيادة الفرص الاجتماعية المتاحة أمام الأسر الفقيرة مع العمل على تيسيير اجراءات الحصول على الخدمات.

3- في الترتيب الثالث جاءت عبارة " **قيام المسئولين بالدراسة المستمرة للاحتياجات الخاصة بالمستفيدين**" بقوة نسبية (80.19%) ونسبة مرجحة (14.69%) ، وهذا ما أشارت إليه دراسة (محمد، 2017) والتي توصلت إلى أن ادارة الجودة وتحقيق رضاء العميل هما محور اهتمام المنظمات الاجتماعية وذلك من خلال التعرف على حاجات

وتوقعات العملاء وتحقيق مستويات عالية في الأداء وتحديث هيكلها لتتماشى مع المتغيرات الراهنة.

4- في الترتيب الرابع جاءت عبارة " **ضرورة ضمان تقديم الخدمات لكل فئات المجتمع كالمرأة والأطفال والشباب و...**" بقوة نسبية (78.50%) ونسبة مرجحة (14.38%).

5- في الترتيب الخامس جاءت عبارة " **الاهتمام بمشروعات زيادة الدخل وتحسين مستوى المعيشة** " بقوة نسبية (77.78%) ونسبة مرجحة (14.25%) ، وهذه المقترح قد أكدت عليه دراسة(Sandra Jokinen, 2009) والتي أهتمت بعملية تقديم الخدمات الاجتماعية خاصة تلك الموجهة للفئات الفقيرة وتوصلت لأهمية تمكين الأسر الفقيرة حتى تتحول من متلقية للمساعدة إلى أسر قادرة على الوفاء باحتياجاتها والعمل على توفير المهنيين لتقديم خدمات جيدة لتلك الأسر .

6- في الترتيب السادس جاءت عبارة " **المشروعات والخدمات المقدمة تشبع احتياجاتنا الأساسية** " بقوة نسبية (74.88%) ونسبة مرجحة (13.72%).

7- أخيرا جاءت في الترتيب السابع عبارة " **اهتمام المسئولين ومقدمي الخدمة ببحث الشكاوى الخاصة بالخدمات الاجتماعية** " بقوة نسبية (72.46%) ونسبة مرجحة (13.27%) ، وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Seung–Kyree, 2009, P.8) والتي أستهدفت التعرف على أثر جودة الخدمات الاجتماعية على رضاء العملاء المستفيدين ، وتوصلت إلى ضرورة العمل على عقد الدورات التدريبية للعاملين لرفع مستوى جودة الخدمات الاجتماعية لجعلها تتناسب مع احتياجات ورغبات وتوقعات العملاء.

وقد أتفقت نتائج دليل المقابلة مع الخبراء على مجموعة من الآليات لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية وهي: تفعيل المسئولية الاجتماعية

للقطاع الخاص في تقديم الخدمات الاجتماعية ،التواصل والتنسيق بين المؤسسات بالمجتمع في تقديم الخدمات الاجتماعية.

أ- النتائج العامة للدراسة:

1- النتائج المرتبطة بالتساؤل الأول والمتعلقة بدور الشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية : حيث أوضحت الدراسة عدداً من الأدوار المختلفة للشراكة المجتمعية فى إتاحة الخدمات الاجتماعية والتى جاءت مرتبة تنازلياً كما يلى:

1- توفير الخدمات الاجتماعية للمحتاجين في أماكن مختلفة.

2- التعريف بالخدمات المتاحة وسبل الحصول عليها بإستمرار.

3- تلبية الخدمات المقدمة للاحتياجات الأساسية.

4- تذليل صعوبات إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة.

5- توفير خدمات مختلفة لكل المحتاجين إليها من كافة فئات المجتمع.

6- الحصول على الخدمة وقت الحاجة إليها.

7- توصيل الخدمات الاجتماعية للمحتاجين إليها.

2- النتائج المرتبطة بالتساؤل الثانى والمتعلقة بدور الشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية: حيث أوضحت الدراسة أن هناك دور هام للشراكة المجتمعية فى تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية والتى جاءت مرتبة تنازلياً كما يلى:

1- الحصول على الخدمات الاجتماعية بمستوى جيد.

2- الاستفادة من الخدمات المقدمة في تحسين الدخل.

3- اسهام الخدمات المقدمة في اشباع الاحتياجات الأساسية

4- المساعدة من جانب المسئولين في التغلب على الصعوبات المرتبطة بالحصول على الخدمات.

5- التنويع في الخدمات المقدمة مثل: الخدمات الصحية والتعليمية و...

6- الاتصال المستمر بين العملاء وبين مقدمي الخدمات الاجتماعية.

7- الحصول على الخدمة بشكل دوري ومستمر.

3- النتائج المرتبطة بالتساؤل الثالث والمتعلقة بدور الشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية : حيث أوضحت الدراسة عدداً من الأدوار المختلفة للشراكة المجتمعية فى تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية والتى جاءت مرتبة تنازلياً كما يلى:

1- الحصول على الخدمة المقدمة مثل الآخرين دون تفرقة.

2- الحصول على الخدمة في منطقة اقامة العملاء دون الحاجة للذهاب إلى أماكن أخرى للبحث عنها.

3- عدم تمييز إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة بين فرد وآخر.

4- المعاملة الحسنة من مقدمي الخدمات الاجتماعية عند تقديم الخدمة.

5- حصول الفرد على الخدمات الاجتماعية التي يحتاجها.

6- الحصول على الخدمة دون تعب أو مشقة.

7- توافر الخدمات الاجتماعية في منطقة إقامة العملاء مثل غيرها من المناطق.

4- النتائج المرتبطة بالتساؤل الرابع والمتعلقة بدور الشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية: حيث أوضحت الدراسة عدداً من الأدوار للشراكة المجتمعية فى استدامة الخدمات الاجتماعية والتى جاءت مرتبة تنازلياً كما يلى:

1- الحصول على الخدمة بمستوى مقبول.

2- تقديم الخدمات الاجتماعية التي تتناسب مع نوعية الاحتياجات.

3- الحصول على الخدمة بإستمرار في كل الظروف المختلفة.

4- تغير الخدمات المقدمة بتغير ظروف تقديم الخدمة.

5- أخذ رأي المستفيدين في الخدمات المقدمة من خلال المسئولين.

6- دراسة المسئولين للمقترحات والاحتياجات بشكل دوري .

7- اهتمام مقدمي الخدمات بالبحث المستمر عن تقديم خدمات اجتماعية جديدة.

5- النتائج المرتبطة بالتساؤل الخامس والمتعلقة بالمعوقات التي تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية : حيث أوضحت الدراسة عدداً من المعوقات التى تواجه الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية والتى جاءت مرتبة تنازلياً كما يلى:

1- عدم وجود تطوير في المشروعات والخدمات الاجتماعية المقدمة.

2- المشروعات والخدمات لا تلبي الاحتياجات الأساسية.

3- المشروعات المنفذة تركز على فئة واحدة فقط مثل: المرأة أو الشباب أو...

4- المشروعات و الخدمات المقدمة لا تكسب أية مهارات جديدة.

5- صعوبة الحصول على الخدمة من خلال الإجراءات الادارية المعقدة.
6- أغلب المشروعات والخدمات المقدمة لا تساعد في تحسين الدخل.
7- عدم اهتمام المسئولين ببحث الشكاوى الخاصة بالخدمات الاجتماعية.

5- النتائج المرتبطة بالتساؤل السادس والمتعلقة بالتصور المقترح لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية : حيث أوضحت الدراسة عدداً من الآليات لتفعيل دور الشراكة المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية والتى جاءت مرتبة تنازلياً كما يلى :

1- تطوير الخدمات الحالية وإيجاد خدمات جديدة .
2- تيسيير إجراءات الحصول على الخدمة.
3- الدراسة المستمرة للاحتياجات الخاصة بالمستفيدين.
4- ضمان تقديم الخدمات لكل فئات المجتمع كالمرأة والأطفال والشباب و...
5- الاهتمام بمشروعات زيادة الدخل وتحسين مستوى المعيشة.
6- اشباع المشروعات والخدمات المقدمة للاحتياجات الأساسية.
7- اهتمام مقدمي الخدمة ببحث الشكاوى الخاصة بالخدمات الاجتماعية.

ب- توصيات الدراسة: بناء على نتائج الدراسة النظرية وفي ضوء النتائج الميدانية يمكن طرح عددًا من التوصيات التي يأمل الباحث أن تساهم في الاهتمام بمدخل الشراكة المجتمعية ودوره في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة للمواطنين في اطار تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعرض تلك التوصيات كالتالي:

1- اعتماد سياسة الشفافية والمحاسبية من قبل المؤسسات المختلفة محل الشراكة سواء الأهلية أو الحكومية أو القطاع الخاص.
2- العمل على إقناع المتبرعين في القطاع الخاص بجدوى المشاريع والبرامج الخيرية ضمن اطار الشركة المجتمعية.
3- أهمية التعاون بين مؤسسات المجتمع المختلفة في وضع برامج ومشروعات مشتركة تلبي احتياجات الناس في المناطق الفقيرة.
4-العمل على تفعيل الشركاء الداعمين للبرامج والمشروعات والخدمات الاجتماعية في اطار الشراكة المجتمعية.
5- التأكيد على قيمة العمل التشاركي عند التصدي لتلبية احتياجات أهالي المجتمع المحلي في المناطق الأولى بالرعاية.

6- العمل على ضمان استمرارية الخدمات وديمومتها وذلك من خلال توفير الموارد والامكانيات المختلفة.

7- الاهتمام بقضية اتاحة الخدمات الاجتماعية في كل المناطق ولكل المستفيدين المحتاجين إليها.

8- ضرورة اعطاء أهمية لعملية العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية فتكون مستهدفة جميع المحتاجين خاصة في المناطق الأولى بالرعاية.

9- العمل على ضمان كفاية الخدمات الاجتماعية في مناطق المستفيدين أو المحتاجين إليها.

10- العمل علي تنمية الموارد الذاتية لدعم البرامج والمشروعات محل الشراكة المجتمعية.

11- التركيز في الشراكة المجتمعية على المشروعات التي تعمل على تحسين دخول المستفيدين.

- قائمة المراجع:

1- أبو النصر ، مدحت محمد (2007) : **إدارة منظمات المجتمع المدني " دراسة في الجمعيات الأهلية من منظور التمكين والشراكة والشفافية والمساءلة والقيادة والتطوع والتشبيك والجودة"**، إيتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة.

2- أحمد، أبو بكر(2016): **تأثير جودة الخدمة بالمؤسسات الخدمية على رضاء العملاء**، رسالة ماجستير منشورة ، الجزائر، جامعة محمد بوضياف، ص 8.

3- السروجي ، طلعت و أبو النصر ، مدحت(2006): **جودة الخدمات الاجتماعية " المفهوم والأهمية والضمانات "** ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ص 1445.

4- السكري، أحمد شفيق(2000): **قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية** ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية.

5- الشبكة العربية للمنظمات الأهلية (2005): **بناء شراكة المنظمات الأهلية العربية لمواجهة تحديات التنمية** ، التقرير السنوي الخامس، القاهرة ، ص23.

6- الصران ، رعد (2016) : **ادارة الجودة الشاملة " مدخل الوظائف والأدوات"**، دار سلان، سوريا، ص 16.

7- الظفر ، عواطف عبد العزيز إبراهيم (2014): **الشراكة المجتمعية وأثرها في تشكيل الهوية المهنية واتخاذ القرار المهني لدى عينة من طلاب جامعة الملك فيصل** ، مجلة كلية التربية ، مج 24 , ع 4 ، جامعة الإسكندرية كلية التربية، ، ص 94.

8- العجمي ، محمد حسنين (2007): **المشاركة المجتمعية والادارة الذاتية للمدرسة**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، ص 89.

9- جمهورية مصر العربية(2003): **تقرير التنمية البشرية**، المعهد القومي للتخطيط، البرنامج الانمائي للأمم المتحدة ، القاهرة، ص 56.

10 - حسن ، زينب يوسف موسى(1996): **الاستدامة ةفي مشاريع التنمية المحلية في الأردن** ، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، ص12.

11- خزام ، منى عطيه ، (2013): ادارة المؤسسات الاجتماعية في بيئة متغيرة، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية ، ص 358.

12- خطاب ، عبد الله شحاته(2008): **المشاركة بين القطاعين والعام والخاص في تقديم الخدمات التعليمية " الدروس المستفادة للحالة المصرية"**، ورقة عمل ، المركز المصري للدرسات الاقتصادية، القاهرة، ص 5.

13- درويش ، يحي حسن(1998): **معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية** ، الشركة المصرية للنشر لونجمان ، الجيزة .

14- سليم ، محمد الأصمعي محروس (2005) : **الإصلاح التربوي والشراكة المجتمعية المعاصرة من المفاهيم إلى التطبيق** ، دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة.

15- شيلي ، طارق(2008): **الجودة في المنظمات الحديثة** ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص20.

16- عدلي ، فاتن(2008): **الشراكة المجتمعية " اللامركزية من أجل ديمقراطية التعليم في دول البحر الأبيض المتوسط "**، .....، القاهرة ، ص 47.

17- علوان ، قاسم نايف (2006): **ادارة الجودة في الخدمات " مفاهيم وعمليات وتطبيقات"** ، دار الشرق، ليبيا، ص 24.

18- علي ، ماهر أبو المعاطي (1997): **قياس فعالية الخدمات بالمؤسسات الاجتماعية**، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثالث أكتوبر .

19- قنديل ، أماني (2005): **دور الجمعيات الأهلية في تنفيذ الأهداف الإنمائية**، القاهرة ، ، ص 3.

20- كاظم ، ابراهيم جواد و لطيف ، يوسف علي (2018): **إدارة التنمية المستدامة وتحدياتها في التعليم العالي والبحث العلمي** ، المؤتمر العلمي الدولي في العلوم الادارية والمالية ، جامعة جيهان ، أربيل ، ص ص630-660.

21- كاظم ، ابراهيم جواد و لطيف ، يوسف علي(2018): **ادارة التنمية المستدامة وتحدياتها في التعليم العالي والبحث العلمي**، المؤتمر العلمي الدولي لجامعة جيهان – أربيل في العلوم الادارية والمالية ، ص ص 630، 666.

22- محمد ، نور محي الدين(2017): **جودة الخدمات وآثرها على جودة الخدمات**، رسالة ماجستير منشورة، كلية الدراسات والبحث العلمي ، جامعة شندي.

23- محمد ، يعقوبي وآخرون (2006): **الشراكة الأورومتوسطية وآثارها على المؤسسة الاقتصادية** ، مجلة علوم انسانية، السنة الرابعة، العدد الواحد والثلاثون، ص 3.

24- محمود ، صلاح الدين فهمي: **دور القطاع الخاص في المشاركة المجتمعية " تجار عالمية "**، ص 10.

25- مراد ، ناصر(2009) : **التنمية المستديمة و تحدياتها في الجزائر**، بحوث اقتصادية عربية، العدد46، ص ص106-113.

26- مركز التميز للمنظمات غير الحكومية (2002): علاقة المنظمات غير الحكومية بالمجتمع، أبحاث ودراسات ، العدد الثاني،.

27- ناجي، أحمد عبد الفتاح و محمد ، محمود محمود (2007) : **التنمية في ظل عالم متغير**،مكتبة زهراء الشرق، القاهرة،،ص5.

28- نصر ، محمد يوسف مرسي و القرني ، عبد الله بن عالي (2018) : **تصور مقترح لتفعيل الشراكة المجتمعية بجامعة تبوك في ضوء الرؤية الوطنية للمملكة 2030** ، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد: 871 ، الجزء الثاني أبريل ، ص696.

29- وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري: **استراتيجية التنمية المستدامة2030** ، ص 12.

30- Alex E. and Aleitzel J.(2008) : In Come sustention and price Control, London,EuropeanEconomic,V45,N.9.

31-Barker, Robert I.(1999): **the Social Work dictionary**, Washington Dc, NASW Press , Fourth Edition.

32- Besant Dejon Endow(2020): **The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction**, International Journal of Public Administration Volume 43, Issue 7,P.8.

33- Beyond A.(2003): **Categories: Asia Pasfic** , Event October 18.

34- Bob S.: **The Importance of Community Partnerships**, available in,http://somd.com/news/headlines/2008/8372,phd.

35 - Buckt Revor(2003): **Poor Relifeor Poor Deer the Social Funds**, Safety Nets and Social Security, N.Y, Aldershot.

36 - Choucri Nazh (1996): **Sustainability Defined** ,Massachusetts Institute of Technology, November.

37- Dhakal,Tek Nath (2002): **the Role of Non- Governmental Organizations in the Imporvement of Livelihood in Nepal**, Academic Dissertation ,University of Tampere, Department of administrative Science.

38-Dotterweich ,Jutto (2006): **Building Effective Community Partnership for Youth Development " Lessons Learned from Act for Youth"** ,Journal of Public Health Management and Practice .November, Volume 12 ,P.p.51-57.

39- Durr,B.and Thomas ,G.(2001): **Partnership Principles :what We Have Learned about Partnering and Institute** , U.S.A.

40- Flo F. and Anne S.(2000): **The Partnership Handbook**, Labour Market Learning and Development Unit, Human Resources Development Canada (HRDC), Canada,p.6.

41- Flo F. and Anne S.(2000): **The Partnership Handbook**, Labour Market Learning and Development Unit, Human Resources Development Canada (HRDC), Canada,p.9.

42- Flo F. and Anne S.(2000): **The Partnership Handbook**, Labour Market Learning and Development Unit, Human Resources Development Canada (HRDC), Canada ,p.11.

43- Gorge E. Hardoy Diana and David Satterthwaite mitkin(2001) :**Environment in Cities for Solutions finding**, World Urbanizing an in Problems Publications Earthscan ,London,Pp 177,178.

44- Heffernan,Joseph (1992): **Social work and Social Welfare** , St. Paul , West publicating Co.,Second Edition.

45- H. Wayne (1986): **The Social Services an Introduction,**N.y.,F.E pea cock Puplishers,Inc.

46- Ira H., Matthew (2009) : **University – School community Partnership**, Fat Youth Human Development,N.Y.,p.12.

47-Joseph D. Stuckey and et al (2001): **Promising Practices A Case Study Review of Partnership Lessons and Issues What we are learning in CARE**, Partnership and Household livelihood Security Unit Care USA,Agust,3.

48- Kenneth Newton (2001) : **Trust , Social Capital, Civil Society , Democracy**, International Political Science Review ,Vol.22,Apr.,P.205.

49- Mahia, Sroctti (2008): **Social Networking as Strategy to Overcome Poverty in Chile** , a Date Mining Evaluation of the Chile City , University of New York.

50- Mairura Otiso(2000): **The Voluntary Sector in Urban Serves Provision and Planning in Nariobi City** , PHD, University of Minnesota , Kenya.

51- Markbray (2000) : **Community Partnership** , Senegal, Forum Daker , Co- Ordinated by the World Bank, P.27.

52- Miller G., Yolande W. , and Wolf J., (2000) : **Evolving Partnership: the Role of NGOs in Basic Education in Africa** , Untied States Agency for international Development.

53- Mosftsh ,E. M.(2007) : Assessing the Role of Capacity of Civil Society in fostering Human development in the Arab world , University of Jaime.

54- Sandra Jokinen (2009) : **Family Quality of Life In Context of Going and Intellectual ,** N.Y International, Journal of Human and Social Sciences.

55-Seung –Kyree(2009) :Puplic Services Quality and Customer satisfaction , the Services Industries Journal Volume 29.Issue 11.P.8.

56- Shin Heegu(2009): **Female Headed House Loving Arrangement and Poverty in Mexico, ,** N.Y International, Journal of Humanities and Social Sciences.

57 -Tranel M. and Gosen K.(2003): **Community Partnership Sustainable Resourse for Non-Organizational Organizations**,University of Missouri, January.

58-Tricia M. and et al.,(2014) : **A State Policy Framework for Integrating Health and Social Services**, The COMMONWEALTH FUND, Commonwealth Fund pub. 1757 Vol. 14 JULY.

59-W.E. Baugh (1988): **Introduction to Social Services ,**London,Macmillan Press,ltd.

60-William,Dall (1995): **Implementing Quality Primary Education for Countries in transition** , united Nations Children fund , man (Jordan), Middle East and North Africa Regional Office.

61- World Health organization (2000) : **Community Participation in Local Health and Sustainable Development** Approaches and Techniques ,University of Central an Cashier ,Pp.11-12.

62- Zvonevod Ovink (2000): **Social Partnership in Vocational Education on Training in Slovenia**, Ljubli Jana, , p7.