بحث بعنوان

كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

Efficiency of Civil Society Organizations in the Development of Social Protection Programs for Refugees

أ.م.د/ أسماء سيد حسن
أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة أسوان

ملخص البحث

كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

ملخص الدراسة

تعد قضية اللاجئين في العصر الحديث من القضايا الهامة علي المستويات العالمية والاقليمية والوطنية والمحلية، وتلعب منظمات المجتمع المدني دورا هاما في دعم قضايا اللاجئين علي مختلف المستويات، وحديثا تطور الاهتمام من تقديم الخدمات للاجئين إلي تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين، وبعد نشوب الحرب الأهلية في السودان أصبحت محافظة أسوان أحد أهم المحافظات التي استقبلت اللاجئين السودانيين بحكم موقعها الجغرافي، وفيها عملت العديد من منظمات المجتمع المدني لتقديم خدماتها وبرامجها للاجئين، وتستهدف الدراسة الحالية تحديد كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين، وتعد هذه الدراسة من الدراسات التقويمية، حيث اعتمدت فيها الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للعاملين ببرامج اللاجئين بعدد (١٠) من منظمات المجتمع المدني العاملة مع اللاجئين بمحافظة أسوان وعدهم (٩٠) مفردة، من خلال استبيان موجه للعاملين.

وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن مستوى كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٨)، وأن مستوى تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٥)، وأنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين كفاءة منظمات المجتمع المدني وتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين، وأنه يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني على تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.

الكلمات المفتاحية:

الكفاءة – منظمات المجتمع المدني– تطوير برامج الحماية الاجتماعية– اللاجئين

Abstract

Efficiency of Civil Society Organizations in the Development of Social Protection Programs for Refugees

The issue of refugees in the modern era is one of the important issues at the global, regional, national and local levels, and civil society organizations play an important role in supporting refugee issues at various levels, and recently attention has evolved from providing services to refugees to the development of social protection programs for Refugees, and after the outbreak of the civil war in Sudan, Aswan governorate became one of the most important governorates that received Sudanese refugees due to its geographical location, in which many civil society organizations worked to provide their services and programs to refugees, and the current study aims to determine the efficiency of civil society organizations in developing social protection programs for Refugees, and this study is The study relied on the use of a comprehensive social survey methodology for refugee program workers in a number of (10) civil society organizations working with refugees in Aswan governorate, and counted (90) individually, through a questionnaire addressed to workers.

The results of the study found that the level of efficiency of civil society organizations in the development of social protection programs for refugees is high, with an arithmetic average of (2.68), and that the level of development of social protection programs for refugees is high, with an arithmetic average of (2.75), and that there is a statistically significant direct correlation at a moral level (0.01) between the efficiency of civil society organizations and the development of social protection programs for Refugees, and that there is a statistically significant discrepancy between the impact of variables measuring the efficiency of civil society organizations on the development of social protection programs for refugees.

Keywords :
Efficiency -Civil Society Organizations -Development of Social Protection Programs -Refugees

مشكلة الدراسة:

تعتبر أزمة اللاجئين هي واحدة من التحديات الإنسانية الأكثر إلحاحاً التي تواجه العالم اليوم، فقد تزايدت أعداد اللاجئين تزايداً مستمراً وواسعاً حتى شمل ذلك جميع أرجاء العالم (السروجي، ٢٠١٦، ص ١١)، كما تصاعدت أزمة اللاجئين في السنوات الأخيرة بسبب مزيج من النزاعات وعدم الاستقرار السياسي والكوارث الطبيعية، مما أدى إلى نزوح ملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم، حيث أصبحت قضية اللاجئين في الوقت الراهن من اكثر القضايا المعقدة التي تؤرق المجتمع الدولي نتيجة لزيادة الحروب بين الدول وانتشار الحروب الأهلية والانقلابات المسلحة، وتعرض الشعوب للاضطهاد والضغوط السياسية والانتهاكات المتزايدة لحقوق الإنسان (البياتي، ١٩٩٩، ص ٣٩).

ويشير تقرير مفوضية الامم المتحدة لشئون اللاجئين إلي أن عدد اللاجئين في العالم وصل إلى ٣٦.٤ مليون شخص في منتصف عام ٢٠٢٣، أي بزيادة قدرها ٣ بالمائة (١.١ مليون شخص) مقارنةً بنهاية عام ٢٠٢٢، بعد زيادة عدد اللاجئين الفارين من السودان بعد اندلاع الحرب في أبريل ٢٠٢٣، واستمرار نزوح اللاجئين من أوكرانيا لدول أوربا، ومن أفغانستان لباكستان، ومن سوريا لدول الجوار (UNHCR, 2023,p. 1).

هذا وقد طغت أزمة اللاجئين العالمية على موارد العديد من بلدان العالم المضيفة سواء المتقدمة أو النامية علي حد سواء، وبصفة خاصة تعد هذه الأزمة من الأزمات الخطيرة التي تواجهها البلدان النامية نتيجة التدفق الكبير للسكان من البلدان المجاورة الفقيرة والأقل نموا نتيجة للحروب الأهلية والاضطرابات السياسية والاجتماعية(Bhattacharya, 2020,p.77)، مما أدى إلى اكتظاظ مخيمات اللاجئين، وعدم كفاية الظروف المعيشية، وعدم الوصول إلى الضروريات الأساسية مثل الغذاء والماء والرعاية الصحية. ومما يزيد الوضع تعقيدا أن العديد من اللاجئين يواجهون حواجز قانونية تحول دون إعادة توطينهم وإدماجهم في مجتمعات جديدة، مما يؤدي إلى فترات طويلة من المشكلات وعدم الاستقرار.

وتعتبر البداية الحقيقة لاهتمام المجتمع الدولي بمشكلة اللاجئين بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى، إلا أنه لم يفلح في إيجاد سياسة قوية وفعالة لصالح اللاجئين إلا بعد الحرب العالمية الثانية، عندما أحست الدول أن مشكلة اللاجئين أصبحت مصدراً لقلق المجتمع الدولي، وتهدد أمنه واستقراره (النعيمي، ٢٠٠٠، ص ٣٨).

وفي ضوء إزدياد الاهتمام العالمي باللاجئين وزيادة أعداد مؤسسات رعاية اللاجئين وكذلك البحوث والدراسات، أصبحت الخدمة الاجتماعية مطلباً ضرورياً وهاماً لفاعلية ممارسة الخدمة الاجتماعية مع القضايا والمشكلات التي أفرزها المجتمع المتغير اليوم، مما يتوقع فاعلية أكثر للخدمة الاجتماعية التي توجد طالما توجد رعاية اجتماعية ومشكلات للانسانية ومؤسسات، وعليه جاء اهتمام

مهنة الخدمة الاجتماعية باللاجئين كمهنة انسانية توافرت لها العديد من المقومات المهنية والعالمية التي تتيح لها التدخل والتصدي لمشكلات اللاجئين ومد يد العون لهم ومساعدتهم.(أحمد،٢٠١٥، ص ١٤٠)، وهذا ما أكدته دراسة عامر (٢٠٢٢) حيث اوضحت ضرورة دراسة حالات اللاجئين وأوضاعهم المختلفة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية والصحية للتوصل إلى حلول لمشكلاتهم ومساعدتهم على العيش مره أخرى والاندماج بشكل صحى في المجتمعات الأخرى التي استوطنوها واتخذوا منها وطن آخر وضرورة مواجهة اضطرابات ما بعد الصدمات التي يعاني منها اللاجئين.

كما يلعب التخطيط دوراً هاماً في تحديد الأولويات لمساعدة المستبعدين إجتماعيا , وبناء الخطط المحلية، وتحسين صنع القرار، توفير البيانات والمعلومات، حيث يساعد التخطيط على تحسين البنية التحتية , وحماية الرفاه الشخصي والتقدم الإجتماعي وضمان تنمية المجتمعات المحلية , وخلق بيئة آمنه ومستدامة للعيش مع سهولة الوصول إلى الوظائف (Fenger, Hudson, & Needham, 2016) ، ولذا يجب أن يمتلك الأخصائي الاجتماعي الذي يتعامل مع اللاجئين مجموعة من المهارات الهامة سواء في كيفية التعامل مع اللاجئين أو مهارات وضع الخطط المناسبة واتخاذ القرارات أو تحديد الاحتياجات وترتيب الأولويات لاحتياجات اللاجئين ولذا أوصت دراسة ناصف وحسن (٢٠١٨) في التصور المقترح لها بضرورة تنمية المهارات التي يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون في العمل مع اللاجئين.

وهنا نجد أن أعداد اللاجئين قد ازدادت في الآونة الأخيرة على مستوى العالم، ونجد أن تعدد حاجات اللاجئين من حاجات اجتماعية ممثلة في علاقاتهم الاجتماعية وحاجات اقتصادية لتوفير الدخل المناسب لإمكانياتهم وحاجات صحية وحاجات نفسية للإعداد للتوافق مع بلد اللجوء، والملاحظ بأنه تختلف حاجات اللاجئين من لاجئ لآخر، ومن ثم لابد من تهيئة المناخ الملائم للتعامل مع هذه المتغيرات حتي يمكن أن تدعم قدرات اللاجئ وتحقيق الحماية لهم (أحمد، ٢٠١٥، ص ١٣٩).

وفي ظل هذه الأوضاع المتفاقمة لأزمة اللاجئين العالمية تصاعدت المطالبات علي كل من المستويات السياسية والاجتماعية بضرورة ضمان وتوفير الحماية الاجتماعية للاجئين، فبعد أن كانت الحماية الاجتماعية ترتبط بالدولة ومواطنيها فقط تعدتهم للاجئين ضمن حدودها أيضا، حيث تولت الحكومات في العصر الحديث حماية مواطنيها في حالات المرض والشيخوخة والبطالة والعجز وأُطلق على هذه الأفعال مسمي الحماية الاجتماعية (فدعق، ٢٠١٣، ص ٥٦١).

حيث تمثل قضية الحماية الاجتماعية قضية هامة وضرورية لكل أفراد المجتمع، وتعتبر حق أساسي من حقوق الإنسان فمن خلال الحماية يعيش الإنسان في أمان واستقرار وطمأنينة، فالحماية الاجتماعية تلبي حاجات الإنسان الأساسية، وكذا الخدمات الاجتماعية والاقتصادية الأساسية، وتعزيز

نوعية حياة الأفراد والمجتمعات، وزيادة الاستقرار والنهوض بالعدالة الاجتماعية والتماسك الاجتماعي بالمجتمع(عبد الحليم، ٢٠١٥، ص ٤٦١)

ويؤكد تشيج. ك Chege, K. (2023) أنه من المسلم به على نطاق واسع أن دور الحماية الاجتماعية هو مفتاح استجابات البلدان للأزمات والكوارث المفاجئة، مثل جائحة كوفيد-١٩ ، وأن توفير الحماية الاجتماعية للجميع معترف به كحق أساسي من حقوق الإنسان وهو راسخ في القوانين والمعايير الدولية لحقوق الإنسان.

وفي اطار الدولة استخدم مصطلح الحماية الاجتماعية للدلالة على أي مبادرة يطلقها القطاع العام والخاص يكون من شأنها توفير مصادر الدخل للفقراء وحماية الفئات الضعيفة من مخاطر البطالة فضلا عن تحسين وضع الفئات المهمشة اجتماعيا وذلك بغية تحقيق الهدف العام المتمثل بتقليص حدة ضعف الفقراء وسواهم من الفئات المهشمة على المستويين الاقتصادي والاجتماعي (هاشم، ٢٠١٨، ص ٢١) من مواطني الدولة فقط.

ولكن مع التوجهات العالمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وبخاصة المتعلقة بالحد من عدم المساواة وتعزيز السلام والعدالة والمؤسسات القوية أصبح توفير الحماية الاجتماعية ومن منظور انساني دولي حق أساسي للاجئين تكفله الاتفاقيات والمعاهدات الدولية، وذلك باعتبار الحماية الاجتماعية أحد المكونات التي لا يمكن الاستغناء عنها في تركيبة العدالة الاجتماعية (منصور، ٢٠١٤، ص ١٦٣).

فالحماية الاجتماعية فى أبسط معانيها هى مجموعة من البرامج الاجتماعية التى تهدف فى أساسها إلى النهوض والارتقاء بالإنسان من جميع الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والنفسية(قويدر، ٢٠٠١، ص ٤٣)، والحماية الاجتماعية للاجئين تنطوي على توفير إمكانية الحصول على الرعاية الصحية والتعليم والإسكان والفرص الاقتصادية ، وهي أمور ضرورية لبقائهم وكرامتهم، حيث يمكن لبرامج الحماية الاجتماعية الفعالة أن تساعد اللاجئين في إعادة بناء حياتهم، والحد من نقاط الضعف التي تواجههم، والمساهمة بفاعلية في المجتمعات المضيفة لهم لحين حل مشكلاتهم واعادة توطينهم في دولهم الأساسية.

ويشير كل من كول وتا وزد نيمه Kool, T. A. and Z. Nimeh (٢٠٢١) إلي أنه يجب النظر إلى تلبية احتياجات الحماية الاجتماعية للاجئين كبند حاسم في جداول أعمال السياسات، وكيف ستكون خطوة حاسمة لوضع استراتيجية طويلة الأجل تساعد اللاجئين (خاصة أولئك الذين يعيشون في أوضاع طويلة الأمد) على التمتع بحياة منتجة وتحقيق مستوى كاف من الرفاهية. (Kool, T. A. and Z. Nimeh,2021.p.412)

وقد حظي استخدام تدابير الحماية الاجتماعية باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة من الأكاديميين وصانعي السياسات الذين يطمحون إلى توحيد الأصول الإنسانية والطموحات الإنمائية لأنظمة إدارة النزوح، قد انصب جزء كبير من هذا الاهتمام على إنشاء وتعزيز النظم الوطنية لتوفير الحماية الاجتماعية(Zaman, T., et al. ,2023,p.227).

وعلي المستوي الوطني انضمت مصر إلى اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بوضع اللاجئين لعام ١٩٥١ والبروتوكول الاختياري لعام ١٩٧٦، إلى جانب اتفاقية منظمة الوحدة الإفريقية التي تحكم الجوانب المختلفة لمشاكل اللاجئين في إفريقيا لعام ١٩٦٩.كما لعبت مصر دوراً فاعلاً في التوصل لإعلان نيويورك عام ٢٠١٦ والذي أكد أهمية دعم الآليات الدولية القائمة لتعزيز حماية حقوق اللاجئين. وانضمت مصر إلى العهد الدولي للاجئين "Global Compact for Refugees الذي اعتمدته الأمم المتحدة في ديسمبر ٢٠١٨، فضلا عن انضمامها لعدد كبير من اتفاقيات حقوق الإنسان التي تتضمن حماية حقوق اللاجئين وبصفة خاصة النساء والأطفال.(الامانة الفنية، ٢٠٢٠، ص ١)

حيث سعت دراسة سعيد (٢٠٢٢) إلى تقييم خطة الاستجابة المصرية ٢٠١٩/٢٠٢٠– والخاصة بدعم اللاجئين وملتمسي اللجوء المقيمين في مصر، وتفسير عناصرها ومكوناتها، بالإضافة إلى تقدير فاعليتها إزاء المشكلات والأزمات القائمة، وتوصلت نتائجها إلي إثبات الدور الفعال للاستجابة المصرية الراهنة (٢٠١٩/٢٠٢٠) في دعم اللاجئين المقيمين في مصر، خصوصًا في قطاعات: التسجيل، التوجه الاستراتيجي، الشراكات والتنسيق، لكن وفي ذات الوقت عانت هذه الاستجابة من مشكلات وتحديات جسيمة خصوصًا في قطاعات: الحلول الدائمة والعادلة، قطاع الحماية، قطاع التمويل، قطاع إعادة التوطين، بالإضافة إلى قطاع إدماج اللاجئين وتأمين احتياجاتهم الأساسية.

كما أشارت دراسة شحاته (٢٠١٢) إلي أن الدولة المصرية تعتمد في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للاجئين علي المنظمات غير الحكومية التي هي أحد أهم مكونات المجتمع المدني، وعلي المستوي المحلي تعد محافظة أسوان هي البوابة الجنوبية لمصر، وبعد نشوب الحرب الأهلية في السودان أصبحت محافظة أسوان أحد أهم المحافظات التي استقبلت اللاجئين السودانيين بحكم موقعها الجغرافي، وفيها عملت العديد من منظمات المجتمع المدني الوطنية لتقديم خدماتها وبرامجها للاجئين بدعم من الدولة المصرية وشراكة مع العديد من الهيئات الدولية الحكومية وغير الحكومية.

هذا وقد لعبت العديد من المنظمات الدولية والحكومات والمنظمات غير الحكومية أدواراً متعددة في تطوير وتنفيذ برامج الحماية الاجتماعية للاجئين. وتشمل هذه الجهود توفير الإغاثة في حالات الطوارئ، وإنشاء أطر قانونية لحماية اللاجئين، وتسهيل وصول اللاجئين إلى الخدمات، وعلي

المستويات الوطنية يتم تقديم برامج الحماية الاجتماعية للاجئين من خلال تضامن وطني بين جميع أطراف الدولة والمجتمع المدني والمتمثل فى الجمعيات الأهلية والأحزاب والاتحادات العمالية والفئوية والنقابات المهنية والأفراد بهدف تحقيق حماية اجتماعية للأفراد الأكثر تعرضاً للخطر (السكري، ٢٠٠٠، ص ٣٦٢).

وفي سياق أزمة اللاجئين تعد منظمات المجتمع المدني هي واحدة من أهم الجهات الفاعلة الرئيسية في الاستجابة للاجئين ، لا سيما في تطوير وتنفيذ برامج الحماية الاجتماعية، فغالبا ما تعمل هذه المنظمات على المستوى المحلي، وتلبي الاحتياجات المحددة للاجئين، حيث يؤكد كريباز ، ك. Crepaz, K. (2022) علي أن المجتمع المدني قد أصبح طرفاً فاعلاً في استقبال اللاجئين ومعالجة أزمتهم حول العالم (p.1449)، كما أشار زهري (٢٠٢٢) إلي أن مؤسسات المجتمع المدني تضطلع بدور مهم في سبيل تمتُّع اللاجئين وطالبي اللجوء ومنُ هم في وضعيات مشابهة بالعديد من الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تكفلها الآليات الدولية والإقليمية والوطنية، وذلك من خلال الإسهام في توفير الخدمات والتنسيق والتواصل المجتمعي وحشد الدعم والتأييد وإرشاد السياسات وكذلك الدراسات والبحوث (زهري، ٢٠٢٢، ص ١)، فقد اظهرت النتائج أن الدعم الحكومي غير كاف لتلبية احتياجات العديد من طالبي اللجوء واللاجئين (James,2021,p.32)

لذا تلعب المنظمات غير الحكومية دورا حاسما في حياة اللاجئين وحصولهم على الخدمات والاندماج في المجتمعات (Turkay, B. and S. Turkay,2019,p 33)، كما أوضحت دراسة غازي (٢٠١٦) أن مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم الخدمات هو مستوى مرتفع من خلال معدلات أداء العاملين متمثلا في زيادة إنتاجية العاملين، اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع، إمكانية التقليل من الفاقد أو الهدر الزمنى أو المادي أو البشرى وتوافر نظم المعلومات.

هذا وقد أشارت دراسة عبدالحليم (٢٠١٥) إلى مستوى مرتفع من الكفاءة لدى المنظمات غير الحكومية في (عملية الرصد – عملية التخطيط – عملية التنسيق)، وقد أوصت بضرورة توفير التدريب اللازم للمسئولين على برامج الحماية الاجتماعية، وزيادة التنسيق والتعاون بين المنظمات غير الحكومية والجهات الحكومية والقطاع الخاص ، والتخطيط الاستراتيجي الفعال لتنفيذ برامج وأنشطة الحماية الاجتماعية

وعلى الرغم من الجهود المبذولة من منظمات المجتمع المدني ، الا أنه من الملاحظ وجود معوقات واوجه قصور عديدة تواجهها منها نقص الموارد ومحدوديتها، الاحتياجات المتغيرة للاجئين أو الافتقار إلى التنسيق والتعاون بن المنظمات الأخرى العاملة مع اللاجئين .

وقد توصلت دراسة العويشي، هبه محمد حسني. (٢٠١٩)، في أهم نتائجها إلى أن مستوى خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين مرتفع ، واوضحت أنه يوجد بعض المعوقات التي تواجه العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم وتتمثل في قلة وعي المنظمات بأهمية وجود علاقات فيما بينهم،وكان من أهم المقترحات اللازمة لزيادة التفاعل بين تلك المنظمات اهتمام منظمات رعاية اللاجئين بالتنسيق فيما بينهم لتحقيق الأهداف، العمل على وجود خطة واضحة بين منظمات رعاية اللاجئين، كما أكدت الدراسة على أهمية الدور التي تقوم به الجمعيات الأهلية لمواجهة مشكلات اللاجئين.

كما تعاني المنظمات غير الحكومية من عدم كفاية الأموال والتزامات التمويل غير المؤكدة .علاوة على ذلك ، كان هناك نقص في التعاون بين المنظمات غير الحكومية (Atar, E., et al,2023,p 240)

ونظراً لأهمية الدور الذي يختص به المجتمع المدني في إطار المرحلة الانتقالية، وعلى ضوء الدور المركب الذي يمكن أن تلعبه هذه المنظمات في دفع عجلة الانتقال الديمقراطي وحماية حقوق اللاجئين (طرودي وسحقي، ٢٠١٧، ص ٧٢)، فقد اشارت دراسة رون ونيتزان Ron, A. and D. Nitzan (2023). للحاجة إلى أنظمة حماية اجتماعية شاملة تعالج التحديات المحددة التي يواجهها اللاجئون ، وتضمن عدم ترك أي شخص وراء الركب، ولذا يعد إدماج اللاجئين في نظم الحماية الاجتماعية أمرا أساسيا لمعالجة مواطن ضعفهم الفريدة وضمان المعاملة العادلة.

وبالتالي فقد اصبح تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ضرورة ملحة لمواكبة الاحتياجات المتغيرة والسريعة لهذه الفئة ولذا هناك حاجة إلى توفير بيانات ومعلومات حديثة ودقيقة بشكل مستمر للوقوف على الاحتياجات الحقيقية للاجئين ، وقد اشار شرايك وزملائه (٢٠١٧) Schreieck, M., Wiesche, M., & Krcmar, H إلى ظهور منصات غير ربحية لتوفير معلومات مركزية عن عمليات اللجوء والرعاية الصحية والتعليم وفرص العمل للاجئين.

كما اشارت دراسة سونتا وتوسوان (٢٠١٩) Sunata, U. and S. Tosun إلى أن المنظمات غير الحكومية تلعب أدوارا حاسمة في مساعدة اللاجئين على الوصول إلى الحقوق التي توفرها الدولة ، ودمجهم في المجتمع على المستوى المحلي من خلال خلق مساحات اجتماعية جديدة وإرسال المساعدات الإنسانية إلى اللاجئين وبالتالي فهناك ضرورة لزيادة تنوع برامج الحماية اللاجئين وتنفيذ تدريبات متخصصة للعاملين لرفع كفاءتهم، وهذا ما اكدته دراسة أكدته دراسة الإتربي (٢٠٢١) من أهمية تنظيم الدورات التدريبية المتخصصة

لرفع كفاءة الإخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة والاستعانة بمتخصصين ذوي خبرة في ممارسة برامج جماعات اللاجئين.

تحديد وصياغة مشكلة الدراسة:

انطلاقا من تعاظم مشكلة اللاجئين حول العالم وتأثيراتها علي المستوي المحلي ولكون منظمات المجتمع المدني أحد الركائز الأساسية في تطوير برامج الحماية الاجتماعية خاصة للاجئين والذين يواجهون تحديات عديدة في البلدان المضيفة، ونظراً لأن منظمات المجتمع المدني المحلية بمحافظة أسوان العاملة مع اللاجئين والتي تقدم برامج الحماية الاجتماعية لهم تنفذ خدماتها وبرامجها من خلال فرق عملها وموظفيها، لذا تزداد أهمية دور هذه المنظمات في تقديم المساعدة والدعم لهم وتقديم خدمات مختلفة تشمل الخدمات الصحية والاجتماعية والاقتصادية والقانونية وغيرها وذلك لتحسين اوضاعهم ودمجهم في المجتمعات المحلية ومع ذلك تواجه هذه المنظمات العديد من التحديات التي تؤثر على كفاءتها ، لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة الاجابة علي تساؤل وقضية محورية هامة هي: ما العلاقة بين كفاءة منظمات المجتمع المدني و تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين؟

أهمية الدراسة:

تتحدد أهمية الدراسة الراهنة فيما يلي:

١- الاهتمام العالمي والاقليمي والوطني والمحلي بقضية اللاجئين كتحدي عالمي ملح يؤثر على ملايين اللاجئين في جميع أنحاء العالم، ويمتد تأثيره علي مختلف دول العالم حتي المجتمعات المحلية.

٢- أهمية منظمات المجتمع المدني في قضية اللاجئين ودورها في تطوير برامج الحماية الاجتماعية المصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المحددة للاجئين.

٣- في حين تم إجراء الكثير من البحوث حول دور المنظمات الدولية والحكومات في حماية اللاجئين إلا أن هناك نقص نسبي خاصة في اطار التخطيط الاجتماعي في الدراسات المتعمقة حول كفاءة منظمات المجتمع المدني في هذا المجال.

٤- يمكن أن توفر نتائج هذه الدراسة معلومات قيمة لصانعي السياسات والوكالات الدولية ومنظمات المجتمع المدني حول فهم العوامل التي تؤثر على كفاءة منظمات المجتمع المدني مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة لتعزيز فعالية برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.

أهداف الدراسة:

١. رصد واقع برامج الحماية الاجتماعية للاجئين بمنظمات المجتمع المدني.
٢. تحديد كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.

٣. تحديد مستوى تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
٤. تحديد العلاقة بين كفاءة منظمات المجتمع المدني وتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
٥. تحديد الصعوبات التي تواجه كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
٦. تحديد مقترحات زيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
٧. محاولة التوصل إلى آليات تخطيطية مقترحة لزيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.

فروض الدراسة:

(١) **الفرض الأول للدراسة:** " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفعاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المتغيرات التالية:

١. معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني.
٢. قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة.
٣. توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني.
٤. اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع.
٥. قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري.

(٢) **الفرض الثاني للدراسة:** " من المتوقع أن يكون مستوى تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفعاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

١. الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية.
٢. سهولة الحصول علي برامج الحماية الاجتماعية.
٣. العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية.
٤. التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية.
٥. إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية.

(٣) **الفرض الثالث للدراسة:** " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين كفاءة منظمات المجتمع المدني وتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ".

(٤) الفرض الرابع للدراسة: " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني على تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ".

مفاهيم الدراسة واطارها النظري:

(١) مفهوم الكفاءة The concept of efficiency

الكفاءة لغوياً" تعنى القدرة على العمل وحسن تصريفه(مدكور، ٢٠٠٠، ص ٥٣٦). واصطلاحا فالكفاءة هي تحقيق النتائج بأقل جهد ووقت وتكلفة والوصول إلى أعلى حد ممكن(بدوي، ١٩٧٩، ص ٣٨)، وتعني مدى نجاح المنظمة في استثمار الموارد والإمكانيات المتاحة في تحقيق الأهداف المخططة، أي حسن الاستفادة من الموارد أو حسن استخدام العناصر التي تقرر استخدامها(أبو النصر، ٢٠٠٤، ص ٢٠٩)، وبالنسبة للمشروعات فهي الدرجة التي بمقتضاها ينجح المشروع في علاقته بموارده (عبد الوهاب، ٢٠٠٨، ص ١٣).

ويعرفها معجم العلوم الاجتماعية بأنها القدرة على تحقيق النتيجة المقصودة طبقا لمعايير محددة مسبقة وتزداد الكفاية كلما أمكن تحقيق النتيجة كاملاً.(غيث، ١٩٧٩، ص ١٥٤)، ويعرفها حمزة (٢٠١٣) بأنها الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة والذي يحقق أقل مستوي للتكلفة دون التضحية بمخرجات المؤسسة (حمزة ، ٢٠١٣ : ١٥٣).

كما ينظر للكفاءة علي أنها هي النسبة بين المدخلات والمخرجات في المشروع أو البرنامج وترتبط فكرة الكفاءة ارتباطاً وثيقاً بفكرة الإنتاجية والتي يقصد بها النسبة بين مجموع العوامل الداخلة في العملية الإنتاجية وبين الثروة الناتجة من ناحية أخري وإلا يقتصر المعني علي الإنتاج الصناعي فقط ، بل علي أي نشاط يقوم به الفرد (السكري، ٢٠٠٠، ص ١٦٩).

هذا وتزيد كفاءة المؤسسة أو البرنامج أو المشروع كلما زادت نسبة المخرجات الفعلية (المحققة) عن المخرجات القياسية أو المخططة، فالكفاءة تعني : إنجاز عمل بأقل جهد ضائع أو فاقد " . (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985,p.41) ، هذا ويركز معيار الكفاءة على أنها اتجاه دائري صحيح يبدأ من المدخلات يمر بالعملية التحويلية ثم المخرجات ويرجع مقياس الكفاءة إلى معدل التكلفة ويقاس هذا المعدل بالنسبة للعميل(Ivancevich, 2002,p.30)

ويتم الاعتماد في هذه الدراسة علي مؤشرات للكفاءة مستمدة من نموذج رينو باتي Rino J. Patti، والذي يهتم بالتعرف على كفاءة وفعالية الخدمات التي يوفرها البرنامج للمستفيدين منه، ذلك من خلال متغيرات تقيس فعالية البرامج وأخري تقيس كفاءة البرنامج (حمزة، ٢٠١٣، ص ص ١٥١-١٥٢)، هذا وقد استرشدت الباحثة بنموذج رينوباتي Rino J. Patti لتحديد مؤشرات الكفاءة بالدراسة الحالية وذلك تبعاً لما يتناسب مع أهداف الدراسة.

وفي إطار الدراسة الحالية يمكن أن تضع الباحثة مفهوماً إجرائياً للكفاءة وبالاعتماد علي الموجه النظري للدراسة نموذج رينو باتي كما يلي:

١- معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني التي تقدم خدماتها للاجئين بمحافظة أسوان.

٢- قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة.

٣- توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني.

٤- اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع.

٥- قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري.

(٢) مفهوم منظمات المجتمع المدني The concept of civil society organizations

تعرف منظمات المجتمع المدني بأنها المؤسسات السياسية والإقتصادية والإجتماعية والثقافية التى تعمل فى استقلال عن سلطة الدولة، وتعمل لتحقيق أهدافها فى الميادين المختلفة سياسية أو مهنية أو ثقافية أو إجتماعية (إسماعيل، ١٩٩٢، ص ٣٧)، حيث يدور مفهوم المجتمع المدنى أساساً حول دور كل من الدولة والسوق وارتباطها بالمواطنين والمجتمع الذى يكونه هؤلاء المواطنين ولقد استخدم تعبير المصطلح المدنى من الناحية التاريخية بعديد من المعاني، ولكن هناك نقطة تكاد تكون محل اجتماع بين المفكرين الذين أولوا عناية خاصة للمفهوم وهى النظر إليه بالمقارنة إلى دور الدولة فهناك من جعله مقابلاً لمفهوم الدولة، وهناك من رأى أنه متلازم مع مفهوم الدولة (عبد الحميد، ٢٠٠٠، ص ٥), من ناحية ومفهوم السوق من ناحية أخري لتكتمل أضلاع المثلث بالمجتمع المدني.

وتشير موسوعة ماكميلان للعلوم الاجتماعية الى مفهوم Civil Organizationsالمنظمات المدنية أو منظمات المجتمع المدني بأنها كل مجموعة من المواطنين الذين التفوا أو نظموا أنفسهم من أجل دعم أو إنجاز قضية عامة وتتعدد هذه المؤسسات بتناسب طردي مع التركيب والتعقيد المتزايد للعلاقات السياسية والاجتماعية والاقتصادية بالمجتمع وهي محصلة نشاطات وجهود اختيارية تبذل في شكل جماعي تعاوني بهدف التأثير في السياسات والقوانين والتركيبات الاجتماعية وهي كيانات تنظيمية لا تهدف إلى الربح والمنتج الاساسي لتلك المنظمات هو تقديم الخدمة بحسب الفئات المستفيدة من البرامج التي تقدمها المنظمة وهذه الخدمات قد تكون في شكل مادي أو معنوي إلا أنها لا تهدف الى الربح من تقديم تلك الخدمات(بركات، ٢٠٠٤، ص ص ١٢٩٥-١٢٩٦).

هذا وتعرف أماني قنديل المجتمع المدنى بأنه هو مجموعة التنظيمات التطوعية التى نشأت إرادياً، لتملأ المجال العام بين الأسرة والدولة، ولتحقيق مصالح أعضائها، أو فئات مهمشة فى المجتمع، أو المجتمع ككل " فيما يعرف بالمنفعة الجماعية " Collective benefit " وهى فى ذلك

تلتزم بقيم التراضي، والتسامح، وقبول الآخر، والإدارة السليمة للاختلافات(قنديل، ٢٠٠٦، ص ص ١٥-١٦).

بينما يعرف هرموسو ولوكا Hermoso, & Luca سنة (٢٠٠٦) المجتمع المدني علي أنه يعني نطاق المجتمع خارج الحكومة وقطاع الأعمال, ويشمل العديد من المجموعات والمنظمات والجمعيات التي تشارك في الحياة العامة, وتعمل هذه المنظمات والجمعيات كوسائل تخدم المواطنين العاديين للتعبير عن مصالحهم وتشارك بشكل أكثر مباشرة وأكبر في الحياة العامة (Hermoso & Luca, 2006)

وتقسم أماني قنديل منظمات المجتمع المدنى إلى ثلاثة أنواع من المنظمات وهى(قنديل، ١٩٩٥، ص ١٧):

١. الأحزاب السياسية.
٢. المنظمات غير الحكومية.
٣. جماعات المصالح (النقابات عمالية أو مهنية).

وفي إطار الدراسة الحالية يمكن أن تضع الباحثة مفهوماً إجرائياً لمنظمات المجتمع المدني كما يلي:

١- هي المنظمات المدنية التي تتصف بالاستقلالية والتنظيم التلقائي وروح المبادرة الفردية والجماعية، والعمل التطوعي، والحماسة من أجل المصلحة العامة، والدفاع عن حقوق الفئات الضعيفة والمهمشة.

٢- ضرورة توافر ما يسمى بالركن القانوني والإطار السياسي والاقتصادي والثقافة المدنية لإقامة وتأسيس هذه المنظمات.

٣- لا تهدف هذه المنظمات للربح، وتهتم هذه المنظمات بتنفيذ البرامج الموجهة لمساعدة اللاجئين بمحافظة أسوان.

٤- في اطار البحث الحالي تضم هذه المنظمات كل من الجمعيات والمؤسسات الأهلية التي تقدم خدماتها للاجئين بمحافظة أسوان.

(٣) مفهوم اللاجئين The concept of refugees

اللجوء في اللغة هو مصدر الفعل لجا، يقال لجأ إلى الشيء والمكان يلجأ ولجوءاً وملجأ يعنى لاذ واعتصم (بن زكريا، ٢٠٠٠، ص ٢٣٥)، ويقال لجا فلانا بمعنى اضطره اليه ويقال لجا امره الى الله بمعنى اسند واوكل امره الى الله ويقال لجا من القوم بمعنى ان فرض عنهم وخرج عن زمرتهم الى غيرهم كانه تحصن منهم (حسين، ٢٠١٧، ص ١٥).

واللاجئ اصطلاحاً هو الشخص الذي ليس له حماية من طرف بلده الأصلي، مما يضطره إلى مغادرته، فيمنحه المجتمع الدولي حماية بديلة ومركزاً حمائياً دولياً؛ مما يميزه عن الأجانب بصورة عامة(عطية، ١٩٩٧، ص ٩٢).

وقد عرفت اتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة بشئون الاجئين عام ١٩٥١ في الفقرة الثانية من المادة الأولي اللاجئ علي أنه كل شخص يوجد نتيجة لأحداث وقعت قبل الأول من يناير سنة ١٩٥١ وبسبب تخوف له ما يبرره من التعرض لاضطهاده لأسباب ترجع إلى عرقه أو دينه أو جنسيته أو انتمائه لعضوية فئة اجتماعية معينة أو لآرائه السياسية خارج دولة جنسيته وغير قادر أو لا يريد بسبب ذلك التخوف أن يستظل بحماية دولته، أو كل شخص لا يتمتع بجنسية، ويوجد خارج دولة إقامته المعتادة بسبب تلك الظروف، ولا يستطيع أو غير راغب بسبب هذا التخوف أن يعود إلى تلك الدولة.

وأشارت منظمة الوحدة الأفريقية في المادة (١) (٢) من القانون الأساسي للمنظمة ضمن معاهدة ١٠ سبتمبر عام (١٩٦٩) أن لفظ لأجئ يُطلق على أي إنسان اضطر إلى مغادرة مسكنه الوطني واللجوء إلى مكان آخر خارج مسكنه الأصلي أو الوطني، وذلك بسبب عدوان خارجي أو احتلال أو هيمنة أجنبية، أو بسبب حوادث تخل إخلالاً خطراً بالنظام العام (محمد، ٢٠١٦، ص ص ٢٠٠-٢٠١).

ويعرف اللاجئون بأنهم الناس الذين يهربون من بلادهم بسبب التهديد على حياتهم أو سلامتهم أو حريتهم من العنف المصمم أو الاعتداء الخارجي أو النزاعات الداخلية أو انتهاكات حقوق الإنسان أو ظروف أخرى أخلت بشكل خطير بالنظام (مكتب المفوضية السامية، ٢٠٠٥، ص ٥٧).

وفي إطار الدراسة الحالية يمكن أن تضع الباحثة مفهوماً إجرائياً للاجئين كما يلي:

١- الأشخاص الذين اضطروا للجوء لدولة أخرى غير وطنهم الأصلي بسبب الحروب والنزعات العرقية والأهلية.

٢- في هذه الدراسة هم مواطنوا دولة السودان الذين نزحو إلي محافظة أسوان بجمهورية مصر العربية نتيجة الحرب الدائرة في السودان.

٣- تتعرض حياتهم وسلامتهم للخطر وتقدم لهم المساعدات داخل محافظة أسوان من منظمات المجتمع المدني.

(٤) مفهوم تطوير برامج الحماية الاجتماعية The concept of developing social protection programs

يشير قاموس لونجمان Longman إلي أن التطوير هو العملية التي تؤدي إلي الانتقال لمستوي أعلي وأفضل وأكثر أهمية وقدرة علي تحقيق الهدف المطلوب, وكذلك النتائج المترتبة علي ذلك(Longman, 2004,p. 180) .

أما البرامج فى اللغة فهي جمع برنامج ويعني الورقة الجامعة للحساب وهى خطة يختطها المرء لعمل ما يريده وتعني منهاج)(المنجد فى اللغة ،١٩٩٨، ص٣٦)، وهي مجموعة من الأنشطة التي تعتمد على بعضها البعض والموجهة لتحقيق غرض أو مجموعة من الأغراض كإستجابة منظمة للمشكلة الاجتماعية(السكري ، ٢٠٠٠، ص ٤٠٧).

وتعرف الحماية الاجتماعية كمجموعة من المؤسسات والتدابير والحقوق والالتزامات والتمويلات التي تهدف إلى ضمان الوصول إلى الخدمات الصحية والاجتماعية وتوفير أمن الدخل للمساعدة على مواجهة مخاطر الحياة الكبرى، وعرفت الحماية بأنها مساعدة عاجلة لأشد الناس احتياجًا ، كما أنها تمنع وتواجه العوامل التي تؤثر سلبا على رفاهية أفراد المجتمع، كما عرفت بأنها نظام يهتم بحماية أفراد المجتمع في دولة معينة بغض النظر عن نوعية هؤلاء الأفراد والهدف هو تقديم المساعدات العينية التي تحمي هذه الفئات (عمران، ٢٠١٩، ص ٦٩).

كما تعرف الحماية الاجتماعية بأنها السياسات والبرامج التى تهدف إلى الحد من الفقر والمخاطر التى يتعرض لها الأفراد غير القادرين على العمل سواء بسبب المرض أو كبر السن ؛ وكذلك حماية السكان من التقلبات الشديدة فى مستوى المعيشة نتيجة التغيرات الاقتصادية المختلفة (خزام، ٢٠١٠، ص ٤٣).

وتعتبر الحماية الاجتماعية من أدوات السياسة العامة التي تعالج الفقر والضعف من خلال المساعدة الاجتماعية والضمان الاجتماعي والجهود المبذولة للإدماج الاجتماعي (Das & Sen, 2019, p.348)، وتتكون الحماية الاجتماعية من عناصر رئيسية هي أسواق العمل، التأمين الاجتماعي، المساعدة الاجتماعية، استناد المخططات حماية المجتمعات المحلية وحماية الطفل، وتعد نظم الحماية الاجتماعية بمثابة آليات مؤسسية تساعد الأفراد على إدارة المخاطر الاجتماعية أو التخفيف من أثارها بمجرد وقوعها (مصطفي، ٢٠١٩، ص ١٦٦).

وبرامج الحماية الاجتماعية هي جملة الأنشطة الموجهة للفئات الضعيفة والمهمشة داخل المجتمعات لتحسين أحوالهم وضمان كرامتهم الإنسانية، وبرامج الحماية الاجتماعية للاجئين هي جملة الانشطة التي تقدمها الدولة المضيفة ومؤسساتها الحكومية وغير الحكومية للاجئين فيها في وقت معين بغرض تحسين أوضاعهم ومساعدتهم علي التكيف مع أوضاع اللجوء انطلاقا من منظور إنساني.

وفي إطار الدراسة الحالية يمكن أن تضع الباحثة مفهوماً إجرائياً لتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين كما يلي:

١- هي الجهود والأنشطة التي تقدمها الجمعيات والمؤسسات الأهلية كمنظمات مجتمع مدني مصرية للاجئين في محافظة أسوان.

٢- مستوى الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية المقدمة للاجئين

٣- سهولة حصولهم على برامج الحماية الاجتماعية

٤- العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية

٥- التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية

٦- إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية

الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) نوع ومنهج الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات التقويمية التي تستهدف تحليل الوضع الراهن بغرض التخطيط للمستقبل وذلك من خلال استخدام المؤشرات الموضوعية لقياس النتائج المتوقعة وغير المتوقعة من تنفيذ السياسات أو الخطط أو البرامج أو المشروعات أو تقديم الخدمات لتقدير الجدوى أو القيمة الاجتماعية لها معتمداً على الأسس المنهجية للبحث العلمي، وكذلك تساعد الدراسات التقويمية المنظمات الحكومية والأهلية على تحديد فعالية برامجها وأنشطتها لتطويرها. لذا فالدراسة الحالية تستهدف قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين وصولاً إلى آليات تخطيطية مقترحة لزيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين وذلك من خلال الاستشهاد في هذا القياس والتحليل والاستنتاج بمعطيات الإطار النظري ونتائج الإطار الميداني للدراسة، وتعتمد منهجية المسح الاجتماعي الشامل.

(٢) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة في منظمات المجتمع المدني العاملة في برامج حماية اللاجئين بمحافظة أسوان، وعددهم (١٠) منظمات مجتمع مدني.

(ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة في المسح الاجتماعي الشامل للعاملين بمنظمات المجتمع المدني العاملة مع اللاجئين بمحافظة أسوان وعدهم (٩٠) مفردة وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (١) يوضح توزيع العاملين بمنظمات المجتمع المدني مجتمع الدراسة

م	منظمات المجتمع المدني	عدد العاملين
١	جمعية كاريتاس مصر	٤٣
٢	جمعية خير وبركة والمرأة الجديدة	٢٠
٣	مؤسسة أم حبيبة	٧
٤	جمعية تنمية المجتمع بوادي كركر	٤
٥	مؤسسة كير مصر للتنمية	٣
٦	مؤسسة نساء الجنوب	٣
٧	المؤسسة العربية الأفريقية للأبحاث والتنمية المستدامة بأسوان	٣
٨	جمعية تحفيظ القران الكريم بأرمنا	٣
٩	مؤسسة جنوبية حرة	٢
١٠	جمعية أثر لحياة أفضل بأسوان	٢
	المجموع	٩٠

(ج) المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات من الميدان والتي بدأت في ٢٠٢٣/٨/١ م إلى ٢٠٢٣/٩/١٥م.

(٣) متغيرات الدراسة ومصادرها:

المتغير المستقل " كفاءة منظمات المجتمع المدني "	عدد العبارات	المتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية "	عدد العبارات
معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني	٥	الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية	٥
قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة	٥	سهولة الحصول علي برامج الحماية الاجتماعية	٥
توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني	٥	العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية	٥
اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع	٥	التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية	٥
قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري	٥	إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية	٥

الصعوبات التي تواجه كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين	١٠
مقترحات زيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين	١٠
• وتحددت أهم مصادر تلك المتغيرات في الرجوع إلى الأدبيات النظرية الموجهة للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بالمشكلة البحثية للدراسة، وكذلك متغيرات قياس الكفاءة بنموذج رينوباتي Rhino J. Patti الأكثر ارتباطاً بالدراسة.	

(٤) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- **استمارة قياس للمسئولين حول كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين:**

١. قامت الباحثة بتصميم استمارة قياس للعاملين حول كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين اعتماداً على الأدبيات النظرية الموجهة للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بالمشكلة البحثية للدراسة.

٢. اشتملت استمارة قياس العاملين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وبرامج الحماية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني، ومتغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين، وأبعاد تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين، والصعوبات التي تواجه كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين، ومقترحات زيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.

٣. اعتمدت استمارة قياس العاملين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، **وذلك كما يلي:**

جدول رقم (٢) يوضح درجات استمارة قياس العاملين

الاستجابات	نعم	إلى حد ما	لا
الدرجة	٣	٢	١

٤. تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستويات أبعاد استمارة قياس العاملين باستخدام المتوسط الحسابي، حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى= أكبر قيمة – أقل قيمة (٣–١ = ٢)، ثم تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية, وذلك كما يلي:

جدول رقم (٣) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

القيم	المستوى
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١.٦٧	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ إلى ٢.٣٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلى ٣	مستوى مرتفع

٥. صدق الأداة:

(أ) صدق المحتوى " الصدق المنطقي ":

للتحقق من صدق المحتوى " الصدق المنطقي " لاستمارة قياس العاملين، قامت الباحثة بما يلي:

١. الإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية، والكتب العلمية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات النظرية وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد متغيرات الدراسة.

٢. ثم تم عرض الأداة على عدد (٤) محكمين من أعضاء هيئة التدريس تخصص تخطيط اجتماعي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح الصياغة اللغوية للبعض الأخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورته النهائية.

(ب) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة قياس العاملين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية للأداة، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٠) مفردات من العاملين بمنظمات المجتمع المدني محل الدراسة (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٤) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة قياس العاملين ودرجة الأداة ككل (ن=١٠)

الأبعاد	برامج الحماية الاجتماعية	متغيرات قياس الكفاءة	أبعاد تطوير البرامج	الصعوبات	المقترحات	أبعاد الأداة ككل
معامل الارتباط	٠.٨٢٩	٠.٨٥٧	٠.٨٠١	٥٥١	٠.٦٤٧	١
الدلالة	**	**	**	*	*	
قوة معامل الارتباط	طردي قوي	طردي قوي	طردي قوي	طردي متوسط	طردي متوسط	طردي تام

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أنه: توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) و(٠.٠٥) بين أبعاد استمارة قياس العاملين لكل بعد على حدة من ناحية وللأبعاد كلها من ناحية أخرى، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٦. ثبات الأداة:

تم حساب ثبات استمارة قياس العاملين باستخدام معامل ثبات (ألفا- كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٠) مفردات من العاملين بمنظمات المجتمع المدني محل الدراسة (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٥) يوضح نتائج ثبات استمارة قياس العاملين

(ن=١٠)

الأبعاد	برامج الحماية الاجتماعية	متغيرات قياس الكفاءة	أبعاد تطوير البرامج	الصعوبات	المقترحات	أبعاد الأداة ككل
معامل (ألفا . كرونباخ)	٠.٩٦٥	٠.٩٣٣	٠.٨٧٦	٠.٨٩٤	٠.٩٢٣	٠.٩٦٨
درجة الثبات	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لأبعاد استمارة قياس العاملين تتمتع بدرجة عالية من الثبات والدقة والموثوقية، وأصبحت الأداة في صورتها النهائية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها، كما أن نتائجها قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

(٥) أساليب التحليل الكيفي والكمي:

اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب التالية:

- **أسلوب التحليل الكيفي:** بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.
- **أسلوب التحليل الكمي:** تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V. 24.0)، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا- كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وتحليل الانحدار البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد،

ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه لتحديد التباين بين المجموعات.

نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

المحور الأول: وصف العاملين بمنظمات المجتمع المدني مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٦) يوضح وصف العاملين بمنظمات المجتمع المدني مجتمع الدراسة

(ن=٩٠)

م	المتغيرات الكمية	س̄	σ	م	الوظيفة	ك	%
١	السن	٣٤	٦	١	مدير تنفيذي	٥	٥.٦
٢	عدد سنوات الخبرة	٨	٣	٢	أخصائي إدارة حالة	٩	١٠
م	النوع	ك	%	٣	أخصائي دعم نفسي	٦	٦.٧
١	ذكر	١٣	١٤.٤	٤	منسق برامج ومشروعات	١١	١٢.٢
٢	أنثى	٧٧	٨٥.٦	٥	باحث ميداني	١٤	١٥.٦
المجمـوع		٩٠	١٠٠	٦	ميسر	٣٨	٤٢.٢
م	المؤهل العلمي	ك	%	٧	مسئول متابعة وتقييم	٧	٧.٨
١	مؤهل جامعي	٦٠	٦٦.٧	المجمـوع		٩٠	١٠٠
٢	دبلوم دراسات عليا	١٧	١٨.٩				
٣	ماجستير	١٣	١٤.٤				
المجمـوع		٩٠	١٠٠				

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن العاملين بمنظمات المجتمع المدني (٣٤) سنة, وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً، وهو ما يشير إلى قدرة العاملين على أداء المهام المختلفة التي توكل اليهم وأن غالبيتهم من الشباب.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل بمنظمات المجتمع المدني (٨) سنوات, وبانحراف معياري (٣) سنوات تقريباً، وهو ما يؤثر بشكل كبير على خبرات العاملين نحو الأفضل .
- أكبر نسبة من العاملين بمنظمات المجتمع المدني إناث بنسبة (٨٥.٦٪), بينما الذكور بنسبة (١٤.٤٪)، وقد يرجع ذلك إلى زيادة إقبال الفتيات على العمل بمنظمات المجتمع المدني واثبات جدارتهم في الكثير منها.

- أكبر نسبة من العاملين بمنظمات المجتمع المدني حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٦٦.٧٪), يليها الحاصلين على دبلوم دراسات عليا بنسبة (١٨.٩٪)، وأخيراً الحاصلين على درجة ماجستير بنسبة (١٤.٤٪)، وهو مؤشر على امتلاكهم للقدر الكافي من المعارف والمهارات اللازمة للعمل.
- أكبر نسبة من العاملين بمنظمات المجتمع المدني وظيفتهم ميسر بنسبة (٤٢.٢٪), يليها باحث ميداني بنسبة (١٥.٦٪)، ثم منسق برامج ومشروعات بنسبة (١٢.٢٪)، يليها أخصائي إدارة حالة بنسبة (١٠٪)، ثم مسئول متابعة وتقييم بنسبة (٧.٨٪)، ثم أخصائي دعم نفسي بنسبة (٦.٧٪)، وأخيراً مدير تنفيذي بنسبة (٥.٦٪)، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة العمل بمنظمات المجتمع المدني وبخاصة مع اللاجئين والذي يحتاج عدد كبير من الميسرين والباحثين الميدانيين لتيسير المهام واستقبال عدد أكبر من الحالات.

المحور الثاني: برامج الحماية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني:

جدول رقم (٧) يوضح مستوى برامج الحماية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني

(ن=٩٠)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	البرامج الصحية	٢.١٩	٠.٦٢	متوسط	٣
٢	البرامج التعليمية	٢.١٩	٠.٦٤	متوسط	٤
٣	البرامج الاقتصادية	١.٩٨	٠.٦٤	متوسط	٥
٤	برامج الدعم النفسي	٢.٧٥	٠.٤٢	مرتفع	١
٥	برامج الدعم الاجتماعي	٢.٣٧	٠.٥٢	مرتفع	٢
٦	برامج الدعم القانوني	١.٩٦	٠.٦٣	متوسط	٦
برامج الحماية الاجتماعية ككل		٢.٢٤	٠.٤٤	مستوى متوسط	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى برامج الحماية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٢٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

- الترتيب الأول برامج الدعم النفسي بمتوسط حسابي (٢.٧٥) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثاني برامج الدعم الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٣٧) وهو مستوى مرتفع.

- الترتيب الثالث البرامج الصحية بمتوسط حسابي (٢.١٩) وبانحراف معياري (٠.٦٢) وهو مستوى متوسط.
- الترتيب الرابع البرامج التعليمية بمتوسط حسابي (٢.١٩) وبانحراف معياري (٠.٦٤) وهو مستوى متوسط.
- الترتيب الخامس البرامج الاقتصادية بمتوسط حسابي (١.٩٨) وهو مستوى متوسط.
- الترتيب السادس برامج الدعم القانوني بمتوسط حسابي (١.٩٦) وهو مستوى متوسط.

ويتفق هذا مع دراسة سعيد (٢٠٢٢) والتي توصلت الي ان الاستجابة المصرية تجاه قضايا اللاجئين في مجملها "ذات فاعلية متوسطة"، ويتضح من الجدول السابق المستوى المرتفع لكل من برامج الدعم النفسي وبرامج الدعم الاجتماعي، وقد يرجع ذلك إلى الخبرات المؤلمه التي يمر بها اللاجيء حتى يصل إلى البلد المضيف وما ينجم عنها من مشاكل اجتماعية كالعزلة والاحساس بالغربة وصعوبة في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة في البلد المضيف مما يجعله في حاجة ماسة إلى برامج دعم نفسي واجتماعي تساعده في تخطي تلك المحن ويتفق ذلك مع دراسة عامر (٢٠٢٢) والتي أكدت ضرورة مواجهة اضطرابات ما بعد الصدمة التي يعاني منها اللاجئين، كما تتفق النتائج السابقة مع دراسة توركاي ، ب . و أس .توركاي (2019) Turkay, B. and S. Turkay توركاي ، ب .و س .توركاي التي اوضحت أن المنظمات غير الحكومية تلعب دورا حاسما في حياة اللاجئين وحصولهم على الخدمات والاندماج في المجتمعات.

المحور الثالث: متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين:

(١) معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني:

جدول رقم (٨) يوضح معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يحرص العاملون بالمنظمة على تنمية مهاراتهم في العمل بشكل مستمر	٧٦	٨٤.٤	١٤	١٥.٦	–	–	٢.٨٤	٠.٣٦	٣
٢	يقوم العاملون بالمنظمة بكتابة تقاريرهم دورياً	٨٣	٩٢.٢	٧	٧.٨	–	–	٢.٩٢	٠.٢٧	١

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
٣	يوجد تواصل دائم بين فريق العمل بالمنظمة لحل المشكلات أولاً بأول	٨٠	٨٨.٩	١٠	١١.١	–	–	٢.٨٩	٠.٣٢	٢
٤	يتم عمل تقييم دوري للعاملين من أكثر من جهة	٦٠	٦٦.٧	٢١	٢٣.٣	٩	١٠	٢.٥٧	٠.٦٧	٥
٥	يهتم العاملون بالتواصل بشكل دائم مع اللاجئين	٧١	٧٨.٩	١٦	١٧.٨	٣	٣.٣	٢.٧٦	٠.٥	٤
	معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني ككل							٢.٨	٠.٣	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يقوم العاملون بالمنظمة بكتابة تقاريرهم دورياً بمتوسط حسابي (٢.٩٢), يليه الترتيب الثاني يوجد تواصل دائم بين فريق العمل بالمنظمة لحل المشكلات أولاً بأول بمتوسط حسابي (٢.٨٩), وأخيراً الترتيب الخامس يتم عمل تقييم دوري للعاملين من أكثر من جهة بمتوسط حسابي (٢.٥٧)، فالاهتمام بتنمية مهارات العاملين له دور كبير في كفاءتهم ولذا أوصت دراسة ناصف وحسن (٢٠١٨) في التصور المقترح لها بضرورة تنمية المهارات التي يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون في العمل مع اللاجئين.

(٢) قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة:

جدول رقم (٩) يوضح قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تهتم المنظمة بعمل شراكات مع المنظمات المختلفة بالمجتمع	٧٥	٨٣.٣	١٤	١٥.٦	١	١.١	٢.٨٢	٠.٤١	١
٢	تقدم المنظمة مشروعات مقترحات لحماية اللاجئين جاذبة لمنح الهيئات الدولية	٥٨	٦٤.٤	٢٠	٢٢.٢	١٢	١٣.٣	٢.٥١	٠.٧٢	٤

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
٣	تطور المنظمة من خدماتها بشكل مستمر لجذب مؤسسات أخرى للشراكة	٧٣	٨١.١	١٢	١٣.٣	٥	٥.٦	٢.٧٦	٠.٥٥	٢
٤	توجد بالمنظمة خطة واضحة لتدبير التمويل لبرامج الحماية الاجتماعية للاجئين	٦٤	٧١.١	١٧	١٨.٩	٩	١٠	٢.٦١	٠.٦٧	٣
٥	تستثمر المنظمة إمكاناتها في تنفيذ برامج مدرة للدخل	٤٨	٥٣.٣	٢٥	٢٧.٨	١٧	١٨.٩	٢.٣٤	٠.٧٨	٥
	قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة ككل							٢.٦١	٠.٤٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تهتم المنظمة بعمل شراكات مع المنظمات المختلفة بالمجتمع بمتوسط حسابي (٢.٨٢), يليه الترتيب الثاني تطور المنظمة من خدماتها بشكل مستمر لجذب مؤسسات أخرى للشراكة بمتوسط حسابي (٢.٧٦), وأخيراً الترتيب الخامس تستثمر المنظمة إمكاناتها في تنفيذ برامج مدرة للدخل بمتوسط حسابي (٢.٣٤)، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة العويشي (٢٠١٩) والتي اشارت إلى أن مستوى خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين مرتفع.

(٣) توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني:

جدول رقم (١٠) يوضح توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تتوافر بالمنظمة قاعدة بيانات دقيقة عن اللاجئين المستفيدين من برامجها	٧٣	٨١.١	١٦	١٧.٨	١	١.١	٢.٨	٠.٤٣	٢
٢	يتم مراجعة وتحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري	٦٩	٧٦.٧	١٨	٢٠	٣	٣.٣	٢.٧٣	٠.٥١	٤

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
٣	تستخدم البيانات والمعلومات المتاحة في وضع خطط العمل	٧٨	٨٦.٧	١١	١٢.٢	١	١.١	٢.٨٦	٠.٣٨	١
٤	توجد سهولة في تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة بالمنظمة	٦٩	٧٦.٧	٢٠	٢٢.٢	١	١.١	٢.٧٦	٠.٤٦	٣
٥	توفر المنظمة للعاملين أجهزة تكنولوجية حديثة	٦٤	٧١.١	٢١	٢٣.٣	٥	٥.٦	٢.٦٦	٠.٥٨	٥
	توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني ككل							٢.٧٦	٠.٣٦	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تستخدم البيانات والمعلومات المتاحة في وضع خطط العمل بمتوسط حسابي (٢.٨٦), يليه الترتيب الثاني تتوافر بالمنظمة قاعدة بيانات دقيقة عن اللاجئين المستفيدين من برامجها بمتوسط حسابي (٢.٨), وأخيراً الترتيب الخامس توفر المنظمة للعاملين أجهزة تكنولوجية حديثة بمتوسط حسابي (٢.٦٦)، وهو مايشير إلى حرص منظمات المجتمع المدني على مواهبة التطور التكنولوجي واستثمار التقنيات الحديثة في أداء المهام وتوفير بيانات ومعلومات دقيقة وحديثة وهذا ما أوصت به دراسة عبدالحليم (٢٠١٥) بضرورة إعداد قواعد بيانات دقيقة وشاملة.

(٤) اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع:

جدول رقم (١١) يوضح اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تجري المنظمة مسحاً دورياً للتعرف على الاحتياجات المتغيرة للاجئين	٥٦	٦٢.٢	٢٩	٣٢.٢	٥	٥.٦	٢.٥٧	٠.٦	٤
٢	توجد مرونة في تغيير خطط العمل وفقاً	٦٦	٧٣.٣	٢٣	٢٥.٦	١	١.١	٢.٧٢	٠.٤٧	١

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	للظروف المتغيرة في المجتمع									
٣	تلمس خدمات المنظمة الاحتياجات الحقيقية للاجئين	٦٢	٦٨.٩	٢٤	٢٦.٧	٤	٤.٤	٢.٦٤	٠.٥٧	٣
٤	تتسم البرامج التي تقدمها المنظمة للاجئين بالموضوعية	٦١	٦٧.٨	٢٧	٣٠	٢	٢.٢	٢.٦٦	٠.٥٢	٢
٥	تتناسب برامج المنظمة مع أعداد اللاجئين المستفيدين منها	٥١	٥٦.٧	٢٥	٢٧.٨	١٤	١٥.٦	٢.٤١	٠.٧٥	٥
اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع ككل								٢.٦	٠.٤٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توجد مرونة في تغيير خطط العمل وفقاً للظروف المتغيرة في المجتمع بمتوسط حسابي (٢.٧٢), يليه الترتيب الثاني تتسم البرامج التي تقدمها المنظمة للاجئين بالموضوعية بمتوسط حسابي (٢.٦٦), وأخيراً الترتيب الخامس تتناسب برامج المنظمة مع أعداد اللاجئين المستفيدين منها بمتوسط حسابي (٢.٤١)، وتشير النتائج إلى أهمية توافر المرونة في خطط العمل مع اللاجئين فالاحتياجات متغيرة ولكل لاجيء احتياجات مختلفة عن اللاجيء الأخرولذا لابد أن يراعى المرونة في التخطيط ويفق ذلك مع دراسة عبدالحليم (٢٠١٥) والذي أسفرت نتائج دراسته عن مستوى مرتفع من الكفاءة لدى المنظمات غير الحكومية في (عملية الرصد – عملية التخطيط – عملية التنسيق).

(٥) قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري:

جدول رقم (١٢) يوضح قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تتناسب أعداد العاملين بالجمعية مع أعداد اللاجئين المستفيدين من برامجها	٣٢	٣٥.٦	٤٧	٥٢.٢	١١	١٢.٢	٢.٢٣	٠.٦٥	٥
٢	يوجد تقسيم واضح للمهام بين فريق العمل بالمنظمة	٧٢	٨٠	١٦	١٧.٨	٢	٢.٢	٢.٧٨	٠.٤٧	٢
٣	تقدم المنظمة كثير من خدماتها للاجئين بالمجان	٧٦	٨٤.٤	١٤	١٥.٦	–	–	٢.٨٤	٠.٣٦	١
٤	تحرص المنظمة على القيام بالصيانة الدورية لأجهزتها	٦٣	٧٠	٢٣	٢٥.٦	٤	٤.٤	٢.٦٦	٠.٥٦	٤
٥	تهتم المنظمة بتقديم خدماتها للاجئين في أسرع وقت ممكن	٦٥	٧٢.٢	٢٢	٢٤.٤	٣	٣.٣	٢.٦٩	٠.٥٣	٣
	قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري ككل							٢.٦٤	٠.٣٧	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقدم المنظمة كثير من خدماتها للاجئين بالمجان بمتوسط حسابي (٢.٨٤), يليه الترتيب الثاني يوجد تقسيم واضح للمهام بين فريق العمل بالمنظمة بمتوسط حسابي (٢.٧٨), وأخيراً الترتيب الخامس تتناسب أعداد العاملين بالجمعية مع أعداد اللاجئين المستفيدين من برامجها بمتوسط حسابي (٢.٢٣). ويتفق ذلك مع دراسة غازي (٢٠١٦) والتي أوضحت أن مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم الخدمات هو مستوى مرتفع من خلال معدلات أداء العاملين متمثلا في زيادة إنتاجية العاملين، اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع، إمكانية التقليل من الفاقد أو الهدر الزمنى أو المادي أو البشرى وتوافر نظم المعلومات.

المحور الرابع: أبعاد تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين:

(١) الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية:

جدول رقم (١٣) يوضح الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يعبر اللاجئون عن رضاهم بشكل مستمر عن البرامج التي تقدمها المنظمة	٧٢	٨٠	١٦	١٧.٨	٢	٢.٢	٢.٧٨	٠.٤٧	٣
٢	تتناسب أساليب تقديم العاملين للخدمة مع الظروف المختلفة للاجئين	٦٦	٧٣.٣	٢١	٢٣.٣	٣	٣.٣	٢.٧	٠.٥٣	٤
٣	تحرص المنظمة على عمل استطلاع رأي لمعرفة مدى رضا اللاجئين عن الخدمات	٥٤	٦٠	٢٨	٣١.١	٨	٨.٩	٢.٥١	٠.٦٦	٥
٤	توجد متابعة دورية من المسئولين بالمنظمة للتأكد من وصول الخدمات لمستحقيها	٨٢	٩١.١	٧	٧.٨	١	١.١	٢.٩	٠.٣٤	١
٥	توجد صندوق لتلقي الشكاوى بالمنظمة	٨١	٩٠	٤	٤.٤	٥	٥.٦	٢.٨٤	٠.٥	٢
	الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية ككل							٢.٧٥	٠.٣٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توجد متابعة دورية من المسئولين بالمنظمة للتأكد من وصول الخدمات لمستحقيها بمتوسط حسابي (٢.٩), يليه الترتيب الثاني توجد صندوق لتلقي الشكاوى بالمنظمة بمتوسط حسابي (٢.٨٤), وأخيراً الترتيب الخامس تحرص المنظمة على عمل استطلاع رأي لمعرفة مدى رضا اللاجئين عن الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٥١)، وتؤكد النتائج السابقة حرص منظمات المجتمع المدني على تقديم برامج حماية اجتماعية للاجئين تحوذ على رضاهم وتلبي احتياجاتهم المتغيرة من خلال المتابعة الدورية من المسئولين وتأكدهم من وصول

الخدمات لمستحقيها ويعكس ذلك سياسة الدولة المصرية وحرصها على تلبية احتياجات اللاجئين وهذا ما اكدته دراسة سعيد (٢٠٢٢).

(٢) سهولة الحصول علي برامج الحماية الاجتماعية:

جدول رقم (١٤) يوضح سهولة الحصول علي برامج الحماية الاجتماعية

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تتميز إجراءات الحصول على خدمات المنظمة بالسهولة واليسر	٦٥	٧٢.٢	٢٥	٢٧.٨	–	–	٢.٧٢	٠.٤٥	٤
٢	تتنوع أساليب تقديم الخدمات بالمنظمة للاجئين	٧٤	٨٢.٢	١٤	١٥.٦	٢	٢.٢	٢.٨	٠.٤٥	١
٣	تحرص المنظمة على تذليل التعقيدات الروتينية لحصول اللاجئين على خدماتها	٦٩	٧٦.٧	٢٠	٢٢.٢	١	١.١	٢.٧٦	٠.٤٦	٢
٤	تراعي المنظمة تقديم الخدمات في مواعيد تتناسب مع ظروف اللاجئين	٦٧	٧٤.٤	٢٢	٢٤.٤	١	١.١	٢.٧٣	٠.٤٧	٣
٥	توجد سرعة في تقديم الخدمات حتى لو كثر أعداد المتقدمين للحصول على الخدمة	٥٣	٥٨.٩	٣٥	٣٨.٩	٢	٢.٢	٢.٥٧	٠.٥٤	٥
	سهولة الحصول علي برامج الحماية الاجتماعية ككل							٢.٧٢	٠.٣٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى سهولة الحصول علي برامج الحماية الاجتماعية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتنوع أساليب تقديم الخدمات بالمنظمة للاجئين بمتوسط حسابي (٢.٨), يليه الترتيب الثاني تحرص المنظمة على تذليل التعقيدات الروتينية لحصول اللاجئين على خدماتها بمتوسط حسابي (٢.٧٦), وأخيراً الترتيب الخامس توجد سرعة في تقديم الخدمات حتى لو كثر أعداد المتقدمين للحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (٢.٥٧)، ويؤكد ذلك حرص منظمات المجتمع المدني على تنويع اساليب تقديم الخدمات لتتناسب مع الاحتياجات المختلفة للاجئين وحماية حقوقهم وهو ما أشارت إليه دراسة طرودي وسحقي (٢٠١٧) من أهمية الدور الذي تختص به منظمات المجتمع المدني في حماية حقوق اللاجئين.

(٣) العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية:

جدول رقم (١٥) يوضح العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحرص المنظمة على مراعاة عدم التكرار أو الازدواجية في تقديم البرامج	٧٥	٨٣.٣	١٣	١٤.٤	٢	٢.٢	٢.٨١	٠.٤٥	٥
٢	يتم تقديم البرامج بشفافية	٨٠	٨٨.٩	١٠	١١.١	–	–	٢.٨٩	٠.٣٢	٣
٣	تراعي المنظمة الحالات الأولي بالرعاية عند تقديم برامجها	٨٠	٨٨.٩	٩	١٠	١	١.١	٢.٨٨	٠.٣٦	٤
٤	يحرص المسئولون بالجمعية على عدم استغلال سلطاتهم لتحقيق أغراض شخصية	٨٦	٩٥.٦	٣	٣.٣	١	١.١	٢.٩٤	٠.٢٧	٢
٥	يراعي العاملون المساواة في التعامل برفق مع كافة اللاجئين على اختلاف مستوياتهم	٨٥	٩٤.٤	٥	٥.٦	–	–	٢.٩٤	٠.٢٣	١
	العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية ككل							٢.٨٩	٠.٢٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٨٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يراعي العاملون المساواة في التعامل برفق مع كافة اللاجئين على اختلاف مستوياتهم بمتوسط حسابي (٢.٩٤) وبانحراف معياري (٠.٢٣), يليه الترتيب الثاني يحرص المسئولون بالجمعية على عدم استغلال سلطاتهم لتحقيق أغراض شخصية بمتوسط حسابي (٢.٩٤) وبانحراف معياري (٠.٢٧), وأخيراً الترتيب الخامس تحرص المنظمة على مراعاة عدم التكرار أو الازدواجية في تقديم البرامج بمتوسط حسابي (٢.٨١)، فالحاجة إلى تحقيق العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية للاجئين أمر هام واساسي وهذا ما اشار إليه رون ونيتزان .Ron, A. and D. Nitzan (2023) في الحاجة إلى أنظمة حماية اجتماعية شاملة تعالج التحديات المحددة التي يواجهها اللاجئون ، وتضمن عدم ترك أي شخص وراء

الركب، ولذا يعد إدماج اللاجئين في نظم الحماية الاجتماعية أمرا أساسيا لمعالجة مواطن ضعفهم الفريدة وضمان المعاملة العادلة.

(٤) التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية:

جدول رقم (١٦) يوضح التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقوم المنظمة بعمل دراسات ميدانية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين	٦١	٦٧.٨	٢٦	٢٨.٩	٣	٣.٣	٢.٦٤	٠.٥٥	٥
٢	يحرص العاملون على التحسين المستمر لمستوى أدائهم للعمل	٨١	٩٠	٨	٨.٩	١	١.١	٢.٨٩	٠.٣٥	١
٣	تسعى المنظمة لتجديد برامجها بشكل مستمر بما يتناسب مع احتياجات اللاجئين	٧٠	٧٧.٨	١٧	١٨.٩	٣	٣.٣	٢.٧٤	٠.٥١	٤
٤	تنظم المنظمة دورات تدريبية متخصصة لرفع كفاءة العاملين بها	٧٦	٨٤.٤	١١	١٢.٢	٣	٣.٣	٢.٨١	٠.٤٧	٣
٥	تستعين المنظمة بمتخصصين ذوي خبرة لتطوير برامج الحماية الاجتماعية بها	٧٩	٨٧.٨	١٠	١١.١	١	١.١	٢.٨٧	٠.٣٧	٢
	التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية ككل							٢.٧٩	٠.٣٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يحرص العاملون على التحسين المستمر لمستوى أدائهم للعمل بمتوسط حسابي (٢.٨٩), يليه الترتيب الثاني تستعين المنظمة بمتخصصين ذوي خبرة لتطوير برامج الحماية الاجتماعية بها بمتوسط حسابي (٢.٨٧), وأخيراً الترتيب الخامس تقوم المنظمة بعمل دراسات ميدانية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين بمتوسط حسابي (٢.٦٤)، فالتحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية للاجئين أمرا هاماً وضروريا لمعالجة نقاط ضعفهم واحتياجاتهم المتغيرة وقد أكدت دراسة جيمس (٢٠٢١) James بأنه قد تم إحراز خطوات

كبيرة في تحسين الحماية الاجتماعية للاجئين، ولكن لا تزال هناك تحديات لا سيما في ضمان الوصول العادل للخدمات والبرامج.

(٥) إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية:

جدول رقم (١٧) يوضح إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تعمل المنظمة على ميكنة معظم خدماتها لتقديمها بشكل أسرع	٦٢	٦٨.٩	٢٣	٢٥.٦	٥	٥.٦	٢.٦٣	٠.٥٩	٤
٢	يتوافر بالمنظمة قاعدة معلوماتية محدثة ودقيقة	٧٠	٧٧.٨	١٨	٢٠	٢	٢.٢	٢.٧٦	٠.٤٨	١
٣	يوجد تبادل للمعلومات بين منظمات المجتمع المدني العاملة مع اللاجئين	٦٨	٧٥.٦	١٩	٢١.١	٣	٣.٣	٢.٧٢	٠.٥٢	٢
٤	تسمح المنظمة لوسائل الإعلام بتغطية كاملة للبرامج التي تقدمها للاجئين	٣٥	٣٨.٩	٣١	٣٤.٤	٢٤	٢٦.٧	٢.١٢	٠.٨	٥
٥	توجد شبكة معلومات تكنولوجية داخلية تيسر من التواصل بين المستويات المختلفة بالمنظمة	٦٥	٧٢.٢	٢٠	٢٢.٢	٥	٥.٦	٢.٦٧	٠.٥٨	٣
	إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية ككل							٢.٥٨	٠.٤٤	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوافر بالمنظمة قاعدة معلوماتية محدثة ودقيقة بمتوسط حسابي (٢.٧٦), يليه الترتيب الثاني يوجد تبادل للمعلومات بين منظمات المجتمع المدني العاملة مع اللاجئين بمتوسط حسابي (٢.٧٢), وأخيراً الترتيب الخامس تسمح المنظمة لوسائل الإعلام بتغطية كاملة للبرامج التي تقدمها للاجئين بمتوسط حسابي (٢.١٢)، فتوافر المعلومات الدقيقة ومدى سرعة الوصول لها هو أمر بالغ الأهمية لمعالجة القصور في المعلومات عن اللاجئين خاصة في ظل التغير السريع لأعدادهم واحتياجاتهم وبالتالي فالحاجة إلى تطوير منصات

وتكنولوجيات مختلفة ضروري لتسهيل الوصول إلى المعلومات الأساسية كما أوضح شرايك وزملائه Schreieck, M., Wiesche, M., & Krcmar, H (٢٠١٧) من ظهور منصات غير ربحية لتوفير معلومات مركزية عن عمليات اللجوء والرعاية الصحية والتعليم وفرص العمل للاجئين.

المحور الخامس: الصعوبات التي تواجه كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين:

جدول رقم (١٨) يوضح الصعوبات التي تواجه كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	محدودية جهات التمويل لبرامج الحماية الاجتماعية للاجئين	٤٢	٤٦.٧	٣٤	٣٧.٨	١٤	١٥.٦	٢.٣١	٠.٧٣	١
٢	ضعف الموارد المالية المخصصة لبرامج حماية اللاجئين	٣٣	٣٦.٧	٣٧	٤١.١	٢٠	٢٢.٢	٢.١٤	٠.٧٦	٣
٣	نقص التدريبات المتخصصة للعاملين لرفع كفاءة عملهم مع اللاجئين	١٨	٢٠	٣٨	٤٢.٢	٣٤	٣٧.٨	١.٨٢	٠.٧٤	٨
٤	قلة تنوع برامج الحماية الاجتماعية للاجئين	٢١	٢٣.٣	٣٥	٣٨.٩	٣٤	٣٧.٨	١.٨٦	٠.٧٧	٦
٥	افتقاد المنظمات لوسائل جذب جهات التمويل لبرامجها في حماية اللاجئين	١٤	١٥.٦	٣٢	٣٥.٦	٤٤	٤٨.٩	١.٦٧	٠.٧٣	١٠
٦	قصور بعض الجوانب التشريعية الخاصة بحقوق اللاجئين	٢٢	٢٤.٤	٣٢	٣٥.٦	٣٦	٤٠	١.٨٤	٠.٧٩	٧
٧	ضعف الوعي العام بالمجتمع بقضايا حماية اللاجئين	٣٧	٤١.١	٣١	٣٤.٤	٢٢	٢٤.٤	٢.١٧	٠.٨	٢
٨	افتقاد وجود كيان نوعي يجمع بين المنظمات العاملة مع اللاجئين	٣٢	٣٥.٦	٣٤	٣٧.٨	٢٤	٢٦.٧	٢.٠٩	٠.٧٩	٤
٩	ضعف اهتمام منظمات المجتمع المدني البحثية بقضايا اللاجئين	٢٧	٣٠	٢٧	٣٠	٣٦	٤٠	١.٩	٠.٨٤	٥
١٠	قلة اهتمام المنظمات بإصدار تقارير دورية أو شبه دورية عن أنشطتها مع اللاجئين	١٩	٢١.١	٣٢	٣٥.٦	٣٩	٤٣.٣	١.٧٨	٠.٧٨	٩
	الصعوبات ككل							١.٩٦	٠.٥٨	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الصعوبات التي تواجه كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٩٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول محدودية جهات التمويل لبرامج الحماية الاجتماعية للاجئين بمتوسط حسابي (٢.٣١), يليه الترتيب الثاني ضعف الوعي العام بالمجتمع بقضايا حماية اللاجئين بمتوسط حسابي (٢.١٧), ثم الترتيب الثالث ضعف الموارد المالية المخصصة لبرامج حماية اللاجئين بمتوسط حسابي (٢.١٤)، ويتفق هذا مع دراسة سعيد (٢٠٢٢) والتي توصلت إلي وجود صعوبات تمويلية لبرامج وخدمات اللاجئين التي تقدمها المنظمات المصرية، وأخيراً الترتيب العاشر افتقاد المنظمات لوسائل جذب جهات التمويل لبرامجها في حماية اللاجئين بمتوسط حسابي (١.٦٧)، وقد يعزى ذلك إلى مشكلات التمويل التي تواجه منظمات المجتمع المدني العاملة مع اللاجئين ويتفق ذلك مع ما أوضحه أتار وزملائه (٢٠٢٣) Atar, E., et al. (2023) بأن المنظمات غير الحكومية تعاني من عدم كفاية الأموال والتزامات التمويل غير المؤكدة .علاوة على ذلك ، كان هناك نقص في التعاون بين المنظمات غير الحكومية.

المحور السادس: مقترحات زيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين:

جدول رقم (١٩) يوضح مقترحات زيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

(ن=٩٠)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	العمل على جذب جهات تمويل جديدة لبرامج الحماية الاجتماعية للاجئين	٧٧	٨٥.٦	١١	١٢.٢	٢	٢.٢	٢.٨٣	٠.٤٣	٥
٢	زيادة الموارد المالية المخصصة لبرامج حماية اللاجئين	٧٦	٨٤.٤	١١	١٢.٢	٣	٣.٣	٢.٨١	٠.٤٧	٨
٣	الاهتمام بتنفيذ تدريبات متخصصة للعاملين لرفع كفاءة عملهم مع اللاجئين	٨٢	٩١.١	٧	٧.٨	١	١.١	٢.٩	٠.٣٤	٢
٤	العمل على زيادة تنوع برامج الحماية الاجتماعية للاجئين بمنظمات المجتمع المدني	٨٤	٩٣.٣	٥	٥.٦	١	١.١	٢.٩٢	٠.٣١	١

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
٥	افتقاد المنظمات لوسائل جذب جهات التمويل لبرامجها في حماية اللاجئين	٣٤	٣٧.٨	٣٦	٤٠	٢٠	٢٢.٢	٢.١٦	٠.٧٦	١٠
٦	السعي لعمل إصلاح تشريعي لدعم حقوق اللاجئين	٦٤	٧١.١	٢٤	٢٦.٧	٢	٢.٢	٢.٦٩	٠.٥١	٩
٧	زيادة الوعي العام بالمجتمع بقضايا حماية اللاجئين	٧٦	٨٤.٤	١٢	١٣.٣	٢	٢.٢	٢.٨٢	٠.٤٤	٦
٨	تأسيس اتحاد نوعي يجمع بين منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال اللاجئين	٧٤	٨٢.٢	١٥	١٦.٧	١	١.١	٢.٨١	٠.٤٢	٧
٩	زيادة اهتمام منظمات المجتمع المدني البحثية بقضايا اللاجئين	٧٦	٨٤.٤	١٣	١٤.٤	١	١.١	٢.٨٣	٠.٤	٤
١٠	اهتمام المنظمات بإصدار تقارير دورية أو شبه دورية عن أنشطتها مع اللاجئين	٧٨	٨٦.٧	١١	١٢.٢	١	١.١	٢.٨٦	٠.٣٨	٣
	المقترحات ككل							٢.٧٦	٠.٣٢	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات زيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول العمل على زيادة تنوع برامج الحماية الاجتماعية للاجئين بمنظمات المجتمع المدني بمتوسط حسابي (٢.٩٢), يليه الترتيب الثاني الاهتمام بتنفيذ تدريبات متخصصة للعاملين لرفع كفاءة عملهم مع اللاجئين بمتوسط حسابي (٢.٩), ثم الترتيب الثالث اهتمام المنظمات بإصدار تقارير دورية أو شبه دورية عن أنشطتها مع اللاجئين بمتوسط حسابي (٢.٨٦), وأخيراً الترتيب العاشر افتقاد المنظمات لوسائل جذب جهات التمويل لبرامجها في حماية اللاجئين بمتوسط حسابي (٢.١٦)، فالمنظمات غير الحكومية لها دور كبير في توصيل الخدمات لمستحقيها من اللاجئين وهذا ما أشارت إليه دراسة سونتا وتوسوان (٢٠١٩) Sunata, U. and S. Tosun من أن المنظمات غير الحكومية تلعب أدوارا حاسمة في مساعدة اللاجئين على الوصول إلى الحقوق التي توفرها الدولة ، ودمجهم في المجتمع على المستوى المحلي من خلال خلق مساحات اجتماعية جديدة وإرسال المساعدات الإنسانية إلى اللاجئين وبالتالي فهناك ضرورة لزيادة تنوع برامج الحماية اللاجئين وتنفيذ

تدريبات متخصصة للعاملين لرفع كفاءتهم وهو ما أكدته دراسة الإتربي (٢٠٢١) من أهمية تنظيم الدورات التدريبية المتخصصة لرفع كفاءة الإخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة والاستعانة بمتخصصين ذوي خبرة في ممارسة برامج جماعات اللاجئين.

المحور السابع: اختبار فروض الدراسة:

(١) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفعاً ":

جدول رقم (٢٠) يوضح مستوى كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

(ن=٩٠)

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني	٢.٨	٠.٣	مرتفع	١
٢	قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة	٢.٦١	٠.٤٧	مرتفع	٤
٣	توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني	٢.٧٦	٠.٣٦	مرتفع	٢
٤	اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع	٢.٦	٠.٤٥	مرتفع	٥
٥	قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري	٢.٦٤	٠.٣٧	مرتفع	٣
متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني ككل		٢.٦٨	٠.٣٢	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٦٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

- الترتيب الأول معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني بمتوسط حسابي (٢.٨) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثاني توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني بمتوسط حسابي (٢.٧٦) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثالث قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري بمتوسط حسابي (٢.٦٤) وهو مستوى مرتفع.

- الترتيب الرابع قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة بمتوسط حسابي (٢.٦١) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الخامس اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع بمتوسط حسابي (٢.٦) وهو مستوى مرتفع.
- **مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفعاً".**

(٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفعاً ":

جدول رقم (٢١) يوضح مستوى تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

(ن=٩٠)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية	٢.٧٥	٠.٣٥	مرتفع	٣
٢	سهولة الحصول علي برامج الحماية الاجتماعية	٢.٧٢	٠.٣٥	مرتفع	٤
٣	العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية	٢.٨٩	٠.٢٥	مرتفع	١
٤	التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية	٢.٧٩	٠.٣٥	مرتفع	٢
٥	إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية	٢.٥٨	٠.٤٤	مرتفع	٥
	أبعاد تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ككل	٢.٧٥	٠.٢٧	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٧٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

- الترتيب الأول العدالة في تقديم برامج الحماية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٨٩) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثاني التحسين المستمر لبرامج الحماية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٧٩) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثالث الرضا عن برامج الحماية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٧٥) وهو مستوى مرتفع.

- الترتيب الرابع سهولة الحصول علي برامج الحماية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٧٢) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الخامس إدارة معلومات برامج الحماية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٥٨) وهو مستوى مرتفع.
- **مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين مرتفعاً ".**

(٣) اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين كفاءة منظمات المجتمع المدني وتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ":

جدول رقم (٢٢) يوضح العلاقة بين كفاءة منظمات المجتمع المدني وتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

المتغيرات المستقلة / المتغيرات التابعة		الرضا	سهولة الحصول	العدالة	التحسين المستمر	إدارة المعلومات	أبعاد تطوير البرامج ككل
العاملين (ن = ٩٠)	معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني	٠.٥١٩**	٠.٤٧٨**	٠.٢١٧*	٠.٣٩٠**	٠.٤٤٨**	٠.٥٤٢**
	توفير الموارد والإمكانات المطلوبة	٠.٢٨٣**	٠.٤٤٦**	٠.٢٢٧*	٠.٣٣٣**	٠.٤٧٠**	٠.٤٦٧**
	توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني	٠.٤١٠**	٠.٥٣٧**	٠.٣٢٩**	٠.٣١٥**	٠.٦٢٤**	٠.٥٨٧**
	اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع	٠.٦٥٤**	٠.٥٩٩**	٠.٣٥٧**	٠.٤٠٧**	٠.٥٨٦**	٠.٦٨٣**
	تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري	٠.٥٣٨**	٠.٦٠٧**	٠.٣٥٨**	٠.٥١٩**	٠.٥١٣**	٠.٦٥٩**
	متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني ككل	٠.٥٨٦**	٠.٦٥٦**	٠.٣٦٨**	٠.٤٨١**	٠.٦٥٢**	٠.٧٢٢**

** معنوي عند (٠.٠١) * معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين كفاءة منظمات المجتمع المدني وتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين. وأن أكثر متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع

المدني ارتباطاً بتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين تمثلت فيما يلي: اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع، يليه قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري، ثم توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني، يليه معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني، وأخيراً قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي قوي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه.

جدول رقم (٢٣) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر كفاءة منظمات المجتمع المدني على تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test	اختبار (ف) F-Test	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
العاملين (ن=٩٠)	معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني	٠.٤٨٨	**٦.٠٥٠	**٣٦.٦٠٧	**٠.٥٤٢	**٠.٢٩٤
	توفير الموارد والإمكانات المطلوبة	٠.٢٧٢	**٤.٩٥٣	**٢٤.٥٣١	**٠.٤٦٧	**٠.٢١٨
	توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني	٠.٤٤٠	**٦.٨٠٨	**٤٦.٣٤٥	**٠.٥٨٧	**٠.٣٤٥
	اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع	٠.٤١٧	**٨.٧٦٤	**٧٦.٨٠٤	**٠.٦٨٣	**٠.٤٦٦
	تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري	٠.٤٨٤	**٨.٢٣٠	**٦٧.٧٣٥	**٠.٦٥٩	**٠.٤٣٥
	متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني ككل	٠.٦٢٠	**٩.٧٨٨	**٩٥.٨٠٦	**٠.٧٢٢	**٠.٥٢١

** معنوي عند (٠.٠١)　　* معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني " والمتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٢٩٤)، أي أن معدلات أداء العاملين بمنظمات

المجتمع المدني تفسر نسبة (٢٩.٤٪) من التباين الكلي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة " والمتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٢١٨)، أي أن قدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة تفسر نسبة (٢١.٨٪) من التباين الكلي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني " والمتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٣٤٥)، أي أن توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني يفسر نسبة (٣٤.٥٪) من التباين الكلي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع " والمتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٤٦٦)، أي أن اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع يفسر نسبة (٤٦.٦٪) من التباين الكلي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري " والمتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٤٣٥)، أي أن قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري تفسر نسبة (٤٣.٥٪) من التباين الكلي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني ككل " والمتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين " إلى وجود ارتباط

طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٥٢١)، أي أن متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني ككل تفسر نسبة (٥٢.١٪) من التباين الكلي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.

- **مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين كفاءة منظمات المجتمع المدني وتطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ".**

(٤) اختبار الفرض الرابع للدراسة: " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني على تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ":

جدول رقم (٢٤) يوضح تحليل الانحدار المتعدد لتباين تأثير متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني على تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين

المتغيرات المستقلة		معامل الانحدار B	معاملات بيتا	اختبار (ت) T-Test	اختبار (ف) F-Test	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
العاملين (ن = ٩٠)	معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني	٠.٠٦٤	٠.٠٧٢	٠.٧٠٠			
	توفير الموارد والإمكانات المطلوبة	٠.٠٥١	٠.٠٨٨	٠.٩٩١			
	توافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني	٠.٠٨٠	٠.١٠٦	٠.٩٧٧	١٩.٩٧٦ **	٠.٧٣٧ **	٠.٥٤٣ **
	اتساق المخرجات مع ظروف واحتياجات المجتمع	٠.٢١٠	٠.٣٤٤	٢.٩٣٦**			
	تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري	٠.١٨٥	٠.٢٥١	٢.٠٨٨*			

** معنوي عند (٠.٠١)　　* معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين جميع المتغيرات المستقلة " معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني، وقدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة، وتوافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني، واتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع، وقدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد

الزمني أو المادي أو البشري" والمتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين " (٠.٧٣٧)، وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وتدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين.

- وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٥٤٣)، أي أن متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني ككل (معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني، وقدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة، وتوافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني، واتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع، وقدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري) تفسر نسبة (٥٤.٣٪) من التباين الكلي في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.
- وتشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن تأثير متغيرين مستقلين فقط وهما " اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع، وقدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري " على المتغير التابع " تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين " يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١)، و(٠.٠٥). بينما كان تأثير المتغيرات المستقلة الأخرى " معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني، وقدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة، وتوافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني " غير معنوي وغير دال إحصائياً.
- ومن خلال قيم معاملات بيتا Beta يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية حسب الأهمية النسبية، **وذلك كما يلي:**

١. اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع (بيتا=٠.٣٤٤).
٢. قدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري (بيتا=٠.٢٥١).

- ويشير ذلك إلى تباين تأثير " اتساق مخرجات برامج الحماية الاجتماعية مع ظروف واحتياجات المجتمع، وقدرة منظمات المجتمع المدني على تقليل الفاقد الزمني أو المادي أو البشري " أكثر من تأثير " معدلات أداء العاملين بمنظمات المجتمع المدني، وقدرة منظمات المجتمع المدني على توفير الموارد والإمكانات المطلوبة، وتوافر نظم المعلومات بمنظمات المجتمع المدني " على تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ".

- **مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير متغيرات قياس كفاءة منظمات المجتمع المدني على تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين ".**

المحور السابع: الآليات التخطيطية المقترحة لزيادة كفاءة منظمات المجتمع المدني في تطوير برامج الحماية الاجتماعية للاجئين.

الآليات	إجراءات التنفيذ	وسائل التنفيذ	المستهدفون	جهات التنفيذ	التوقيت الزمني	معايير التقييم
١- تحليل احتياجات اللاجئين	اجراء دراسات مسحية لفهم احتياجات اللاجئين بشكل أفضل	دراسات مسحية بحوث علمية مناقشات بؤرية مقابلات الخبراء زيارات للاجئين	اللاجئين	المؤسسات	يتم بشكل دوري ومستمر (ربع سنوي)	وصول الخدمة لمستحقيها
	التركيز على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والصحية والقانونية			الجمعيات		عدم تكرار الحصول على الخدمات
	تحديد المجالات الأكثر حاجة للدعم			الدولة		اشباع احتياجات اللاجئين
	رصد وتحديث الاحتياجات المتغيرة للاجئين			المنظمات الدولية		رضا اللاجئين
٢- بناء الشراكات	دعم أسلوب التخطيط التشاركي	اتفاقيات بروتوكولات تعاون	االمسئولون بالدولة	الدولة	يتم بشكل مستمر	تحقيق الأهداف المطلوبة
	تنسيق الجهود		أعضاء مجالس الادارات والعاملون بمنظمات المجتمع المدني	منظمات المجتمع المدني		كفاءة العمل
	تبادل الموارد		المسئولون بالجهات الدولية	الجهات الدولية		تنفيذ أنشطة مشتركة

الآليات	إجراءات التنفيذ	وسائل التنفيذ	المستهدفون	جهات التنفيذ	التوقيت الزمني	معايير التقييم
٣- تدريب فرق العاملين مع اللاجئين	تحديد احتياجات التدريب	ورش عمل دورات تدريبية	المتطوعون	المؤسسات الوسيطة	بشكل دوري وفقا للاحتياجات والظروف المتغيرة (ستة شهور)	قدرة المنظمة علي تحديد احتياجات فرق العمل مع اللاجئين
	تصميم واختبار برامج التدريب		العاملون بمنظمات المجتمع المدني	المؤسسات التدريبية		وجود خطة تدريبية محددة
	تنفيذ برامج التدريب			الجهات المانحة		برامج تدريبية مخصصة للعاملين مع اللاجئين
	تقييم واعادة تصميم برامج التدريب وفقا لاحتياجات الفريق			الجهات الحكومية		كفاءة اداء العاملين
٤- التوعية والتثقيف المجتمعي	وضع خطة لحملات التوعية والتثقيف	المنصات الالكترونية وسائل الاعلام المسموعة والمقرؤة وسائل التواصل الاجتماعي الندوات المؤتمرات	أفراد المجتمع ومنظماته المختلفة	منظمات المجتمع المدني الجمعيات الجهات المانحة الجهات الحكومية	بشكل مستمر ودائم	فعالية التوعية
	تنفيذ حملات للتوعية المجتمعية					انتشار الوعي
	المتابعة الدورية لحملات التوعية والتثقيف المجتمعي		اللاجئين			تقدير التأثير وتحديد نقاط التطوير المطلوبة
	تقييم وتحديد التغذية الراجعة لحملات التوعية والتثقيف					القابلية للتطوير

الآليات	إجراءات التنفيذ	وسائل التنفيذ	المستهدفون	جهات التنفيذ	التوقيت الزمني	معايير التقييم
		حملات التوعية المبـــــــادرات المجتمعية				
٥- استخدام التكنولوجيا في منظمات المجتمع المدني العاملة مع اللاجئين	تجديد واستحداث نظم الاتصال والتواصل داخل المنظمة	استحداث اجهزة الكترونية متطورة وحديثة	المتطوعون	منظمات المجتمع المدني شركات البرمجة	عام (١٢ شهر)	التكلفة
	انشاء نظام للتوثيق الالكتروني فيما يتعلق بكتابة التقارير الدورية		أعضاء مجالس الادارات			سهولة الاستخدام ودقة المعلومات
	انشاء قاعدة بيانات خاصة باللاجئين		فريق التطوير التكنولوجي بالمنظمة			الفعالية والتكامل مع الأنظمة الأخرى بالمنظمة
	توفر فريق يختص بتقديم الدعم الفني التكنولوجي والتطوير التكنولوجي					توافر الأمان والدعم الفني
٦- تأمين التمويل المستدام لبرامج حماية اللاجئين	كتابة مقترحات للجهات المانحة لتمويل برامج حماية اللاجئين	المنح التبرعـــــــات المشـاريع المـدرة للدخل	الجهات المانحة	منظمات المجتمع المدني	عام (١٢ شهر)	الحصول علي منح تمويلية لبرامج لحماية اللاجئين
	التواصل مع الجهات الحكومية لتوفير الدعم المالي لبرامج حماية اللاجئين		الجهات الحكومية			وجود منح حكومية
	ابتكار اليات مستحدثة لتدبير التمويل		المجتمع المحلي			استمرارية واستدامة

الآليات	إجراءات التنفيذ	وسائل التنفيذ	المستهدفون	جهات التنفيذ	التوقيت الزمني	معايير التقييم
	الذاتي لبرامج حماية اللاجئين					البرامج
٧- التقييم والمراجعة المستمرة	تحديد مدي تحقيق برامج حماية اللاجئين لاهدافها	تقارير متابعة تقارير أنشطة تقارير ختامية	منظمات المجتمع المدني	الدولة الجهات المانحة المنظمات الشريكة	بشكل دوري (٦ شهور)	تحقيق الاهداف
	تحديد نقاط القوة والضعف في برامج حماية اللاجئين					عائد البرامج
	تحديد مدي الالتزام بالخطة الزمنية					الالتزام بالمخطط الزمني
	حل المشكلات وتذليل العقبات التي تواجه برامج حماية اللاجئين					التنفيذ الناجح للبرامج
	تحديد التغذية الراجعة لبرامج حماية اللاجئين					تطوير برامج مستقبلية لحماية اللاجئين

المراجع

المراجع العربية:

الإتربي، أحمد عبدالعليم أحمد. (٢٠٢١). آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين بالمجتمع المصري. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع٢٢ .

الامانة الفنية. (٢٠٢٠) . تقرير عن الجهود الوطنية لاستضافة الاجئين وطالبي اللجوء في مصر بمناسبة يوم اللاجئ العالمي (٢٠ يونيو)، القاهرة: اللجنة العليا الدائمة لحقوق الانسان.

البياتي، عادل محمد. (١٩٩٩). الاتفاقية العربية لتنظيم أوضاع اللاجئين في الدول العربية، الامانة العامة لجامعة الدول العربية شئون اجتماعية، القاهرة، ع (٣).

السروجي، طلعت مصطفي. (٢٠١٦). الخدمة الاجتماعية وقضايا الاصلاح: نحو برنامج لضمان الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية، وزارة التعليم العالي، لجنة قطاع الخدمة الاجتماعية.

السكري ، أحمد شفيق .(٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

السكري، أحمد شفيق. (٢٠٠٠). آثار التحول الاقتصادى والحماية الاجتماعية ، الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

العويشي، هبه محمد حسني. (٢٠١٩). خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع٤٨, ج١.

النعيمي، عمر سلمان صالح. (٢٠٠٠). الحماية الدولية للاجئين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بيروت العربية.

إتفاقية جنيف الصادرة في ١٢/آب لعام ١٩٤٩م ، الامم المتحدة.

إسماعيل، سيف الدين. (١٩٩٢). المجتمع المدنى فى الوطن العربى، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

أبو النصر، مدحت محمد . (٢٠٠٤). إدارة الجمعيات الأهلية في مجال رعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة، القاهرة: مجموعة النيل العربية.

أحمد، حنان عبدالفتاح السيد. (٢٠١٥). تقويم مؤسسات رعاية اللاجئين في مكافحة إعادة التوطين: دراسة مطبقة على مؤسسات رعاية اللاجئين بمصر. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع٣٩, ج١٠

أمانى قنديل. (١٩٩٥). عملية التحول الديمقراطى فى مصر، القاهرة, مركز ابن خلدون للدراسات الإنمائية.

أمانى قنديل. (٢٠٠٦). المجتمع المدنى والدولة فى مصر، من القرن ١٩ إلى عام ٢٠٠٥، القاهرة، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية بالأهرام.

بدوي، أحمد زكي. (١٩٧٩). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت: مكتبة لبنان.

بركات، وجدي محمد . (٢٠٠٤). واقع استخدام اسلوب المشورة المهنية في منظمات المجتمع المدني ، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع عشر, كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة حلوان.

بن زكريا، أحمد بن فارس. (٢٠٠٠). معجم مقاييس اللغة، القاهرة: دار إحياء التراث العربي، المجلد الخامس.

حسين، اياد ياسين . (٢٠١٧). اللجوء في ضوء احكام القانون الدولي والشريعه الاسلاميه دراسه مقارنه، لبنان، منشورات زين الحقوقيه.

حمزة ، أحمد إبراهيم. (٢٠١٣). تقويم المشروعات الاجتماعية، السعودية: مكتبة المتنبي.

حمزة، أحمد إبراهيم . (٢٠١٣). تقويم المشروعات الاجتماعية،القاهرة: مكتبة المتنبي.

خزام، منى عطية. (٢٠١٠). شبكة الأمان الاجتماعى وتحسين نوعية حياة الفقراء، الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

زهري، أيمن. (٢٠٢٢). دور مؤسسات المجتمع المدني في دعم اللاجئين: حالة مصر، مجلة أفاق جديدة – مايو ٢٠٢٢، ع ٣.

سعيد، محمد محمود خضر. (٢٠٢٢). اللاجئون في مصر بين خطة الاستجابة السياسية والمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية من منظور المكتب القُطري لمفوضية اللاجئين في القاهرة والإسكندرية. مجلة الدراسات الإنسانية والادبية، كلية الاداب جامعة جنوب الوادي، ع٢, ج ٢٧.

شحاتة، عزه على. (٢٠١٢). صنع سياسات الرعاية الاجتماعية لتحسين معيشة اللاجئين في مصر. المؤتمر الدولي الخامس والعشرون: مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدنية الحديثة، ج ٨ ، حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان.

طرودي، ليندة وسحقي، سمر. (٢٠١٧). تقييم أدوار المجتمع المدني في حماية اللاجئين السوريين: مقاربة نقدية. مجلة الندوة للدراسات القانونية، ع١٤.

عامر، دينا جمال صابر.(٢٠٢٢). دور مقترح لأخصائي خدمة الفرد في العمل مع مشكلات اللاجئين في المجتمع المصري من منظور الخدمة الاجتماعية الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف.

عبدالحليم، إسلام طاهر إمام. (٢٠١٥). كفاءة العمليات التنظيمية بالمنظمات غير الحكومية في تحقيق الحماية الاجتماعية للمرأة بالمناطق العشوائية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع١٩ ، ٤٥٩ – ٤٩٢.

عبد الحميد، خليل عبد المقصود عبد الحميد. (٢٠٠٠). دور المنظمات غير الحكومية فى تفعيل برامج ومشروعات التنمية فى إطار المجتمع المدنى, بحث مقدم إلى اللجنة العلمية الدائمة للترقيات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الوهاب، أماني عبد المقصود. (٢٠٠٨). الكفاءة الاجتماعية لذوى الاحتياجات الخاصة، القاهرة: مكتبة الانجلوا المصرية.

عطية، أبو الخير أحمد. (١٩٩٧). الحماية القانونية للاجئ في القانون الدولي، القاهرة: دار النهضة العربية.

عمران، أسماء حسن. (٢٠١٩). المساندة الاجتماعية كمتغير في التخطيط لتحقيق الحماية الاجتماعية للمرأة المعنفة ، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين.

غازي، ألهم محمد محمد. (٢٠١٦). كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في تقديم خدمات الرعاية الصحية. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين، ع٧٦, ج٣.

غيث، محمد عاطف. (١٩٧٩). قاموس علم الاجتماع ، القاهرة: الهيئة العامة للكتاب.

فدعق، طلحة حسين. (أكتوبر – ٢٠١٣). الفقر وشبكات الأمان فى المملكة العربية السعودية ، بحث منشور فى مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الخامس و الثلاثون، المجلد الثاني عشر.

قويدر ،إبراهيم. (٢٠٠١). الحماية الاجتماعية – الماهية والمفهوم رؤية شمولية، لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية.

محمد، أسامة صبري. (٢٠١٠). حماية النازحين داخلياً في النزاعات المسلحة، بحث منشور في مجلة القادسية للقانون والعلوم السياسية، العراق، كلية القانون جامعة القادسية، ع (١)، مج (٣).

مدكور، إبراهيم. (٢٠٠٠). المعجم الوجيز، القاهرة: مجمع اللغة العربية.

مصطفي، أيمن مصطفى (٢٠١٩). آليات الحماية الاجتماعية للمرأة المصرية: دراسة على عينة من النساء الفقيرات، بحث منشور في مجلة كلية الاداب، جامعة السويس, العدد الخامس عشر.

معلوف، لويس.(٢٠١٤). المنجد فى اللغة والإعلام، بيروت: دار المشرق.

مكتب المفوض السامية للامم المتحدة لشئون اللاجئين. (٢٠٠٥). مدخل إلي الحماية الدولية للاجئين: حماية الاشخاص الذين هم في موضع اهتمام المفوضية، سويسرا: مفوضية شئون اللاجئين للنشر.

منصور، عمرو محمود عبد الحميد. (٢٠١٤). شراكة الدولة ومنظمات المجتمع المدني في تفعيل برامج الحماية الاجتماعية لفقراء الحفر ، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

ناصف، علي يحيى يحيى و حسن، توفيق نصحي علي علي. (٢٠١٨). تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من منظور خدمة الجماعة لتحقيق الدمج الاجتماعي للطلبة السوريين اللاجئين بمصر. مجلة الخدمة الإجتماعية، ع٦٠, ج١.

هاشم، صلاح أحمد.(٢٠١٨) الحماية الاجتماعية للفقراء,القاهرة: دار أطلس للنشر.

المراجع الاجنبية:

Atar, E., et al. (2023). "Syrian refugees in Turkey: exploring the role of I/NGOs in refugee crisis." Third World Quarterly 44(2): 231-245.

Bhattacharya, A. (2020). Global Refugee Crisis: A Quantitative Approach with Focus on Major Producing and Hosting Countries. Refugee Crises and Third-World Economies. S. K. Das and N. Chowdhary, Emerald Publishing Limited: 75-101.

Chege, K. (2023). The Right of Access to Social Protection for Refugees and Asylum Seekers in Africa in the Covid-19 Era. Politics of Citizenship and Migration, Palgrave Macmillan. Part F1658: 43-79.

Crepaz, K. (2022). "Overcoming borders: the Europeanization of civil society activism in the 'refugee crisis'." Journal of Ethnic and Migration Studies 48(6): 1448-1461.

Das, S. K. and R. K. Sen (2019). Role of social protection policies to remove inequality and poverty in three tribal districts of West Bengal. Development and Deprivation in the Indian Sub-continent, Taylor and Francis: 348-365.

Fenger, M., Hudson, J., & Needham, C. (2016). Social Policy Review 28: Analysis and debate in social policy, 2016 edited by Menno Fenger, John Hudson and Catherine Needham. Bristol: Policy Press.

Hermoso, J. C. R., & Luca, C. G. (2006). Civil society's role in promoting local development in countries in transition: A comparative study of the Philippines and Romania. International Social Work, 49(3), 319-332 .

Ivancevich, J. M. (2002a). Organizational behavior and management. John M. Ivancevich. Boston: Irwin. p 30.

James, M. L. (2021). "Can community-based social protection interventions improve the wellbeing of asylum seekers and refugees in the united kingdom? A systematic qualitative meta-aggregation review." Social Sciences 10(6).

Kool, T. A. and Z. Nimeh (2021). Refugees and social protection. Handbook on Social Protection Systems, Edward Elgar Publishing Ltd.: 410-422.

Longman. (2004). Longman: active study dictionary. Essex, p. 180.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Cambridge, Mass: Journal of Marketing .

Ron, A. and D. Nitzan (2023). "The extension of social health protection to refugees." International Social Security Review 76(4): 45-61.

Schreieck, M., Wiesche, M., & Krcmar, H. (2017). Governing nonprofit platform ecosystems – an information platform for refugees. Information Technology for Development, 23(3), 618–643.

Sunata, U. and S. Tosun (2019). "Assessing the civil society's role in refugee integration in Turkey: NGO-R as a new typology." Journal of Refugee Studies 32(4): 683-703.

Turkay, B. and S. Turkay (2019). Understanding Turkish NGOs' digital technology use in helping refugees in Turkey. Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings, Association for Computing Machinery.

UNHCR.(2023). 2023 Mid-Year Trends Report, New York: UNHCR

Zaman, T., et al. (2023). "Beyond rights-based social protection for refugees." Global Social Policy 23(2): 224-246.