

تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي
Analysis and Development of Social Welfare
Services at the Ministry of Social Solidarity

٢٠٢٤/١١/١٥ تاريخ التسليم

٢٠٢٤/١١/٣٠ تاريخ الفحص

٢٠٢٤/١٢/١٣ تاريخ القبول

إعداد

ياسمين سمير كمال مرعي

Yasmeen.marea@social.aun.edu.eg

تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي

اعداد وتنفيذ

ياسمين سمير كمال مرعي

ملخص البحث:

تعتبر وزارة التضامن الاجتماعي الجهة الرئيسية المسؤولة عن تطوير وتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في مصر، حيث تهدف إلى تحسين جودة الحياة للفئات المستفيدة من خدماتها. من هنا، تبرز الحاجة إلى تحليل مستوى تطوير هذه الخدمات من خلال التخطيط الاجتماعي، الذي يركز على تصميم وتطوير السياسات الاجتماعية بشكل يتناسب مع التحديات الاجتماعية والاقتصادية المستمرة

تتطلب خدمات الرعاية الاجتماعية احتياجات الفئات الأكثر احتياجاً، وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية يساهم في تحقيق التنمية المستدامة، حيث يُعتبر تحسين جودة الحياة الاجتماعية جزءاً لا يتجزأ من أهداف التنمية الشاملة. من خلال تطوير هذه الخدمات، تُحسن الوزارة من قدراتها في تلبية احتياجات المجتمع المتغيرة، مما يساعد على تعزيز الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي. كما يساهم في تقليل نسب الفقر، ويعزز من قدرة المواطنين على تحقيق استقلالهم المادي والنفسي.

يمكن لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية أن يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمجتمع عبر الاستثمار في رأس المال البشري. عندما تتوفر للناس الفرص التعليمية والصحية المناسبة، يتحسن مستوى الإنتاجية، ويزيد الاستثمار في تحسين المهارات، مما يعزز من قدرة المجتمع على التكيف مع التغيرات الاقتصادية ويزيد من فرصه في المنافسة على مستوى الاقتصاد الوطني.

إن تطور المجتمع يتطلب مواكبة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية على مختلف الأصعدة. ولذلك، يعد تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية أمراً حيوياً في الاستجابة للتحديات المستقبلية مثل النمو السكاني، والتغيرات الاقتصادية، والاحتياجات الصحية المتزايدة. الوزارة من خلال تطوير خدماتها تكون أكثر استعداداً لمواجهة التحديات المستقبلية وتقديم الدعم للفئات التي قد تكون أكثر عرضة للخطر في المستقبل.

الكلمات المفتاحية: التخطيط، التحليل، خدمات الرعاية الاجتماعية

Analysis and Development of Social Welfare Services at the Ministry of Social Solidarity

Abstract

The Ministry of Social Solidarity is the main entity responsible for developing and providing social welfare services in Egypt, aiming to improve the quality of life for the beneficiaries of its services. Hence, there is a need to analyze the level of development of these services through social planning, which focuses on designing and developing social policies that align with the ongoing social and economic challenges.

Social welfare services meet the needs of the most vulnerable groups, and developing these services contributes to achieving sustainable development. Improving social quality of life is an integral part of comprehensive development goals. By enhancing these services, the ministry improves its capacity to meet the changing needs of society, helping to promote social and economic stability. It also contributes to reducing poverty rates and enhances citizens' ability to achieve financial and psychological independence.

The development of social welfare services can also contribute to enhancing the community's competitiveness by investing in human capital. When people have access to appropriate educational and healthcare opportunities, productivity improves, and investment in skill development increases, which boosts the community's ability to adapt to economic changes and enhances its competitive edge in the national economy.

As society evolves, it is essential to keep pace with the social and economic changes across various levels. Therefore, developing social welfare services is vital to responding to future challenges, such as population growth, economic shifts, and increasing health needs. By enhancing its services, the ministry is better prepared to face future challenges and provide support to those who may be at greater risk in the future.

Keywords: Planning, Analysis, Social Welfare Services

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يمكن القول بأن الرعاية الاجتماعية حديثاً تتضمن كافة الجهود التي توفر الخدمات والبرامج لإشباع احتياجات الانسان بكافة صورها، وبذلك فإن الرعاية الاجتماعية تشمل جهودات توفير برامج وخدمات لإشباع حاجات الانسان المتنوعة كما تشمل ايضاً نظم هذا الاشباع وتنظيماته، والمؤسسات التي تقوم بتوفير تلك الخدمات، وتشمل التشريعات التي تكفل تحقيق هذه الخدمات. (ابو المعاطي، ماهر، ٢٠٠٣، ص ١٥)

خدمات الرعاية الاجتماعية هي مجموعة من البرامج المنهجية التي تم إنشاؤها لمساعدة مواطني الدولة في مراحل مختلفة من حياتهم، وعادة ما ينشأ النظام من جهود الحكومة أو المنظمة لتوفير الرعاية الاجتماعية، إنها عملية مستمرة تهدف إلى الاهتمام بالاحتياجات المحددة للمجتمع، من خلال برامج الرعاية الاجتماعية يتم حماية المواطنين من انعدام الأمن المالي للحياة. (<https://e3arabi.com/sociology>)

يسعى المجتمع المصري في المرحلة الحالية إلى تحقيق تقدم في خطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية وذلك عن طريق تحسين موارد وطاقاته المادية والبشرية التي تمكنه من مواجهة كافة المشكلات التي تعوق طموحاته لمستوى معيشة أفضل، حيث ان التنمية كقضية حضارية تمثل في مضمونها تنمية انسانية، وأصبح الأهمام بتنمية البشر والارتقاء بقدراتهم هو تنمية لاهتمام الدول وتسابقها نحو تحقيق تلك التنمية. (خزام، منى عطية، ٢٠١٢، ص ٣٣)

يمكن القول بأن الرعاية الاجتماعية حديثاً تتضمن كافة الجهود التي توفر الخدمات والبرامج لإشباع احتياجات الانسان بكافة

صورها، وبذلك فإن الرعاية الاجتماعية تشمل جهودات توفير برامج وخدمات لإشباع حاجات الانسان المتنوعة كما تشمل ايضاً نظم هذا الاشباع وتنظيماته، والمؤسسات التي تقوم بتوفير تلك الخدمات، وتشمل التشريعات التي تكفل تحقيق هذه الخدمات، وخدمات الرعاية الاجتماعية لا بد وان تمارس في كافة المجتمعات الحديثة بهدف مساعدة الافراد علي اشباع كافة الاحتياجات التي تطلبها الحياة لتحقيق التكيف الاجتماعي. (ابوالمعاطي، ماهر، ٢٠٠٣، ص ١٧)

ثانياً: الدراسات السابقة:

- دراسة منى عطية خزام (٢٠١٢) بعنوان (التخطيط لتحقيق الاستدامة الاجتماعية للخدمات المقدمة للفئات الاولى بالرعاية) استهدفت الدراسة العدالة في توزيع عوائد المجتمع بطريقة عادلة علي أعضاء المجتمع وتحسين الخدمات التعليمية وتحسين المشاركة الاجتماعية بطريقة ديمقراطية، وتوصلت الدراسة الي ضرورة التحديد الدقيق للفئات الاولى بالرعاية بناء علي بحوث دراسات تضع مؤشرات علمية لتحديد بناء عليها الفئات الاولى بالرعاية دون تدخل الاعتبارات الشخصية، ومراعاة العدالة في تقييم هذه الخدمات وعدم الاستبعاد الاجتماعي لأي فئة من الفئات وإنما مراعاةً لمبدأ الاستحقاق والعدالة والمساواة وتكافؤ الفرص، وذلك بوضع شروط وإجراءات موضوعية يتم علي أساسها الحصول علي الخدمات من المؤسسات الحكومية والأهلية.

٢- دراسة الحسناء نهدي محمد عبدالغفار (٢٠١٣)

بغوان (التمويل كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالريف المصري) واستهدفت الدراسة إلي تحديد أهم مصادر التمويل وإمكانية الاعتماد عليها في الوصول

إلى تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية في الريف المصري، وتحديد معوقات التمويل المرتبطة بالنواحي المالية كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية لزيادة فاعلية التمويل كأحد العناصر الأساسية في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية وتمييزها، وتوصلت الدراسة إلى توضيح التمويل الحكومي هو المصدر الأساسي للتمويل ويليهِ المنح المقدمة من الجمعيات الأهلية ومنظمات المجتمع المدني، أما بالنسبة لمعوقات التخطيط لتطوير مستوى خدمات الرعاية الاجتماعية .

٣- دراسة ولاء أحمد محمود عامر (٢٠١٣)

بعنوان (رأس المال الاجتماعي كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية) استهدفت الدراسة إلى تحديد واقع التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية بالقطاع الحكومي، وتحديد الصعوبات التي تواجه القطاع الصحي وتحديد أساليب تفعيل رأس المال الاجتماعي في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية بالقطاع الصحي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية يشمل التركيز علي مشاركة المواطنين في تطوير خدمات الرعاية الصحية فكانت من أهمها المعوقات الإدارية المتمثلة في الروتين وقلة الخبرة وضعف نظام الإدارة، والمعوقات المادية المتمثلة في الروتين وعدم التوفر الاعتمادات المالية لتطوير الخدمة ورفع كفاءة العاملين وإهدار الأموال والموارد، وعلي الرغم من اختلاف هذه الدراسة مع الحالية في وسيلة التطوير ونوع الخدمة إلا أن الدراسة الحالية استفادت منها النقاط المتعلقة بمعوقات تطوير الخدمات سواء كانت معوقات إدارية أو مادية.

٤- دراسة إسلام عبدالعزيز سلام (٢٠١٤)

بعنوان (رأس المال الاجتماعي كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية، الرقابة الشعبية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية في الريف المصري)

استهدفت الدراسة إلى تحديد الدور الرقابي للقيادات الشعبية في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية في مجالات (التعليم والصحة) والصعوبات التي تواجهها وأيضاً التوصل إلى مقترحات لتفعيل الدور الرقابي للقيادات الشعبية في تطوير الرعاية الاجتماعية (تعليمياً وصحياً) في الريف المصري، وتوصلت الدراسة إلى أن من أهم الأدوار الرقابية التي تقوم بها القيادات الشعبية لتطوير خدمات التعليم، ووضع الخطط وتحديد الأهداف وقياس الأداء الفعلي بالمدرسة ومتابعة وتقييم ما تقدمه المدرسة من خدمات، أما عن الخدمات الصحية فكانت من أهم أساليب التطوير تتم من خلال الاهتمام بوضع شروط الغير قادرين في الحصول علي الخدمة الصحية وتحديد احتياجات المجتمع، أما بالنسبة للصعوبات فكان أبرزها مركزية القرار في تحديد الخدمات وتوزيعها وإغفال دور المجتمع المدني بقدرته علي رفع الوعي للخدمات، أوضحت نتائج الدراسة بضرورة الدقة أكثر في تحديد احتياجات المجتمع من الخدمات وتفعيل اللامركزية في اتخاذ القرار وتقويم ومتابعة العملية التعليمية بالقرية، وتحسين جودة الخدمة الصحية وتحديد أولويات تنفيذ الخطط والبرامج لتطوير خدمات الرعاية الصحية داخل القرية، ووضع آليات وسياسات أفضل لترجمة هذه الاحتياجات إلى خدمات.

٥- دراسة سعودي محمد حسن (٢٠١٤)

بعنوان (رأس المال الاجتماعي كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لفقرءا الحضر)

استهدفت الدراسة إلي تحديد واقع رأس المال الاجتماعي لدى العاملين بالمجلس المحلية، وتحديد واقع رأس المال الاجتماعي لدى العاملين بالمجالس المحلية، وتحديد واقع التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لفقراء لمصر، وتوصلت الدراسة مؤكدة علي أن هناك تقصير من جانب العاملين في المجلس المحلي في حضور الدورات التدريبية، بالرغم من أهمية هذه الدورات في تنمية مهاراتهم وفعالية أدائهم، وكما توصلت نتائج الدراسة إلي أن هناك مجموعة من الصعوبات التي تواجه العاملين بالمجالس المحلية في التخطيط للرعاية الاجتماعية لفقراء الحضر، وجاءت في مقدمتها ضعف الإمكانيات المادية والبشرية، يليها تعدد وتنوع الاحتياجات المجتمعية، ثم القصور في البيانات اللازمة للتخطيط، وأخيراً عدم كفاية الخدمات المقدمة للفقراء، وأوضحت الدراسة بوضع أولويات لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات الخاصة بالفقراء في حدود الموارد المتاحة، كما أوضحت بضرورة المتابعة والتقييم المرحلي للبرامج والخدمات المقدمة للمستفيدين للوقوف علي مدي تحقيقها لأهدافها واتخاذ الإجراءات الكفيلة بتصحيح مسار.

٦- دراسة أسماء محمد عبد المؤمن (٢٠١٥)
بعنوان (اليات الشراكة القومية لتنفيذ خدمات الرعاية الاجتماعية لفقراء الحضر)

استهدفت الدراسة تحديد اليات الشراكة القومية لتنفيذ خدمات الرعاية الاجتماعية لفقراء الحضر، والأساليب المستخدمة لتنفيذ هذه الخدمات، والصعوبات التي تواجه فقراء الحضر في الحصول عليها، والتوصل إلي مجموعة من المقترحات لتفعيلها، وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن من أهم الصعوبات التي تواجه تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لفقراء الريف تتمثل

في كثره أعداد المحتاجين للخدمات ضعف الموارد المادية لتقديم الخدمات، وعدو وجود عدالة في توزيعها، وتوصلت أيضاً لمجموعة من المقترحات ومنها زيادة الموارد المادية لتقديم الخدمات، وأخذ رأي المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدم لهم، ومشاركة الفئات المستهدفة في تحديد حاجتها، وإتباع الأسلوب العلمي للتخطيط لرسم الخطط الخاصة بمحاربة الفقر، وأوصت بضرورة إيجاد قنوات اتصال مع المجتمع ومنظماته المختلفة من أجل الاستفادة من موارد وإمكانياته لصالح فقراء الحضر.

٧- دراسة كانج، جي سون 2015
Ji Sun

حول العلاقات الحكومية غير الربحية وعملية إدارة خدمات الرعاية الاجتماعية في كوريا، استهدفت الدراسة تحليل لأداء الحكومة في التعاقد مع المنظمات الغير ربحية لتحديد تأثير العلاقة التعاقدية بين المدربين الحكوميين ومديرين المنظمات الغير ربحية كتقديم الخدمات في مراكز الرعاية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة ان مع محدودية القدرات الحكومية والقدرات الكبيرة لمراكز الرعاية الاجتماعية الا انها تعمل بشكل جديد في تقديم خدمات الرعاية للمستفيدين بها واتصفت العلاقة بين الطرفين أنها تقوم علي المعاملات القانونية.

٨- دراسة جارلينجتون، ساره بروف
Garlington, sarah Bruff 2015

بعنوان (دور الدين في توفير الرعاية الاجتماعية والسياسة بأمريكا)
استهدفت الدراسة تقييم احتياجات الرعاية الاجتماعية المجتمعية ودور الدين في اشباع تلك الاحتياجات، وتوصلت الي ان منظمات المجتمع المدني لديها معرفة عميقة باحتياجات المجتمع وكيف تلبها وان مشاركة المنظمات

الدينية في توفير خدمات الرعاية الاجتماعية يساهم بشكل كبير في فهم الدين ومساهمته في الصالح العام وشرعية الهوية لتقريب المسافات بين الاديان الأخرى وعدم ظهور العنصرية الدينية والتعصب الديني لدين دون الآخر ومساهمة المؤسسات الدينية في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية تحقق ذلك بشكل كبير لأنه يظهر انسانية الدين بالعمل الخيري وليس بالخطب والشعارات.

٩- دراسة محمد عبدالرحمن حسن (٢٠١٦)

بغنوان (قيم رأس المال الاجتماعي وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة دراسة مطبقة بمدينة أسيوط الجديدة)

استهدفت الدراسة إلي رصد واقع متغيرات رأس المال في المجتمعات العمرانية الجديدة وتحديد خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة، وتحديد أكثر متغيرات رأس المال تأثيراً في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة الي واقع رأس المال الاجتماعي في المجتمعات العمرانية الجديدة وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة .

١٠- دراسة ريهام مصطفى عبدالحميد محمد الجوهري (٢٠٢١)

بغنوان (متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات)

استهدفت الدراسة تحديد متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية، وذلك من خلال: تحديد المتطلبات التنسيقية اللازمة للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية، وتحديد المتطلبات

التدريبية والفنية اللازمة للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية، الاجتماعية، وتحديد المتطلبات الإدارية اللازمة للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلي أن ترتيب المتطلبات اللازم توافرها للوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي لتحسين جودة خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين: متطلبات الحوار المجتمعي، المتطلبات الإدارية، المتطلبات التدريبية، المتطلبات التنسيقية، المتطلبات التكنولوجية.

١٢- دراسة محمود عبدالله محمد منصور (٢٠٢٢)

بغنوان (الرشاقة الاستراتيجية كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي)

استهدفت الدراسة تحديد مستوى الرشاقة الاستراتيجية لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، وتحديد مستوى الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرشاقة الاستراتيجية وتطوير الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية، وتوصلت نتائج الدراسة لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول الرشاقة الاستراتيجية ترجع لمتغير النوع، وسنوات الخبرة، والمؤهل الدراسي، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الباحثين حول الرشاقة الاستراتيجية ترجع لمتغير الفئة العمرية.

*أهمية الدراسة :

١- توجد لدى وزارة التضامن الاجتماعي أكبر قاعدة بيانات وتقدر بحوالي ٣٥ مليون أسرة، وزيادة اعداد الاسر المستفيدة من الخدمات

المقدمة من وزارة التضامن الاجتماعي وبرامج
الدعم النقدي الي ٥ مليون اسرة.

٢-تساعد الدراسة في الكشف عن الجوانب
التي تعمل بكفاءة والجوانب التي تحتاج إلى
تحسين، مما يتيح اتخاذ قرارات مستنيرة لتطوير
الخدمات

٣-تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال تحليل
الخدمات، يمكن ضمان وصول الدعم والخدمات
إلى الفئات الأكثر احتياجاً، وتقليل الفجوات
الاجتماعية

٤-تساهم الدراسة في تحسين جودة الرعاية
الاجتماعية من خلال اقتراح حلول مبتكرة تلبي
احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فعالية

٥-تساعد الدراسة الوزارة على مواكبة
التغيرات المجتمعية والاقتصادية المتسارعة،
مثل الزيادة السكانية أو الأزمات الاقتصادية

٥-تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية يساهم
في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، مثل
القضاء على الفقر وتحسين جودة الحياة

*أهداف الدراسة :

- تحديد مستوى ابعاد تطوير خدمات الرعاية
الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
- تحديد الصعوبات التي تواجه تطوير خدمات
الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
- التوصل الي اليات تخطيطية لتطوير خدمات
الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.

*فروض الدراسة:

١ "من المتوقع ان يكون مستوي تطوير خدمات
الرعاية الاجتماعية متوسطاً"
ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال المؤشرات
التالية:

- سهولة الحصول علي الخدمة
 - الرضا عن الخدمات
 - التحسين المستمر للخدمات
 - إدارة معلومات الخدمة
 - العدالة التوزيعية للخدمات
 - الشفافية في تقديم الخدمات
 - المساءلة في تقديم الخدمات
- *مفاهيم الدراسة:

مفهوم الرعاية الاجتماعية.
مفهوم التطوير

*الاجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلى نمط
الدراسات الوصفية.

ثانياً: المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام
منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين
بالإدارة المركزية للرعاية الاجتماعية، والإدارة
المركزية للحماية الاجتماعية، والإدارة العامة
للأسرة والطفولة، والإدارة العامة لشئون المرأة ،
وأداره التخطيط، والمركز التكنولوجي بوزارة
التضامن الاجتماعي وعددهم (٢١١) مفردة.

متغيرات الدراسة ومصادرها:

جدول رقم (١)

يوضح متغيرات الدراسة

تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية
مستوي تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية
سهولة الحصول علي الخدمة
الرضا عن الخدمة
التحسين المستمر للخدمات
إدارة معلومات الخدمة
العدالة التوزيعية للخدمات
المساءلة في تقديم الخدمات
وتحددت أهم مصادر تلك المتغيرات في الرجوع إلى التراث النظري والإطار التصوري الموجه للدراسة وكذلك الدراسات السابقة المرتبطة بالمشكلة البحثية للدراسة

ثالثاً: مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

- تمثل المجال المكاني للدراسة في إدارات وزارة التضامن الاجتماعي، وذلك كما يلي:
- الإدارة المركزية للرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
 - الإدارة المركزية للحماية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي.
 - الإدارة العامة للأسرة والطفولة بوزارة التضامن الاجتماعي.
 - الإدارة العامة لشئون المرأة بوزارة التضامن الاجتماعي.
 - أداره التخطيط بوزارة التضامن الاجتماعي.
 - المركز التكنولوجي بوزارة التضامن الاجتماعي.
- (ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:
تمثل المجال البشري للدراسة في المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بالإدارة المركزية للرعاية الاجتماعية، والإدارة المركزية للحماية الاجتماعية، والإدارة العامة للأسرة والطفولة،

والإدارة العامة لشئون المرأة ، وأداره التخطيط، والمركز التكنولوجي بوزارة التضامن الاجتماعي وعددهم (٢١١) مسئول، وتم اختيار هذه الإدارات المركزية بوزارة التضامن لأنها المعنية بتقديم الخدمات للمواطنين.

خامساً: أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- (١) استبيان للمسؤولين حول الذكاء الاصطناعي وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي :
وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:
١. قامت الباحثة بتصميم استبيان للمسؤولين حول تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي (محل الدراسة) اعتماداً على الأدبيات النظرية الموجهة للدراسة وكذلك الدراسات السابقة المرتبطة بالمشكلة البحثية للدراسة.
٢. اشتمل استبيان المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي صحيفة البيانات الأولية التالية:

- النوع.
- السن.
- الحالة الاجتماعية.
- المؤهل العلمي.
- الوظيفة.
- عدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (٢) يوضح توزيع المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة

م	إدارات وزارة التضامن الاجتماعي مجتمع الدراسة	عدد المسؤولين
١	الإدارة المركزية للرعاية الاجتماعية	٩٢
٢	الإدارة المركزية للحماية الاجتماعية	٣٥
٣	الإدارة العامة للأسرة والطفولة	٢٣
٤	الإدارة العامة لشئون المرأة	٢٢
٥	إدارة التخطيط	١٥
٦	المركز التكنولوجي	٢٤
	المجموع	٢١١

والمركز التكنولوجي بوزارة التضامن الاجتماعي

٢٠٢٤/١٠/٥ م حتى ٢٠٢٤/١١/١٥ م

(ج) المجال الزمني:

تم تحديد الأبعاد التي اشتمل عليها استبيان المسؤولين في الإدارات المركزية، والتي تمثلت في ثلاثة أبعاد رئيسية، ثم تم تحديد وصياغة العبارات الخاصة بكل بعد، والذي بلغ عددها (٩٢) عبارة، وتوزيعها كالتالي:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات من المسؤولين بالإدارة المركزية للرعاية الاجتماعية، والإدارة المركزية للحماية الاجتماعية، والإدارة العامة للأسرة والطفولة، والإدارة العامة لشئون المرأة، وأداره التخطيط،

جدول رقم (٣) يوضح توزيع العبارات

م	الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد العبارات	أرقام العبارات
١	مستوي تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية	- سهولة الحصول علي الخدمة	٦	٣٧-٣٢
		- الرضا عن الخدمة	٥	٤٢-٣٨
		- التحسين المستمر للخدمات	٦	٤٨-٤٣
		- إدارة معلومات الخدمة	٥	٥٣-٤٩
		- العدالة التوزيعية للخدمات	٥	٥٨-٥٤
		- الشفافية في تقديم الخدمات	٦	٦٤-٥٩
		- المساءلة في تقديم الخدمات	٦	٧٠-٦٥
٢	الصعوبات التي تواجه تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة التضامن الاجتماعي		١٠	٨٠ - ٧١
٣	مقترحات تطوير خدمات الرعاية بوزارة التضامن الاجتماعي		١٠	٩٢ - ٨١

٣. اعتمد استبيان المسؤولين بإدارات وزارة

التضامن الاجتماعي 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 (٤) يوضح درجات استبيان المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي

لا	إلى حد ما	نعم	الاستجابات
١	٢	٣	الدرجة

٤. صدق الأداة: (ب) الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض استبيان المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي على عدد (١٥) محكم من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة الأزهر بنات لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٦.٧%) بمعنى اتفاق (١٣) محكم على الأداة، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية للبعض الآخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية، كما يمكن الاعتماد على نتائجها في تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة فروضها.

(ج) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي استبيان المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية للأداة، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (٢٠) مفردة من المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، وذلك كما يلي:

(أ) صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق لاستبيان المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي قامت الباحثة بما يلي:

- الاطلاع على الأدبيات النظرية، والكتب العلمية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت مشكلة الدراسة.
- ثم تحليل هذه الأدبيات النظرية وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد الذكاء الاصطناعي والمتمثلة في: (البنية التحتية اللازمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي، نشر ثقافة الذكاء الاصطناعي الامن السيبراني الادراك الاصطناعي التقنيات الرقمية)، والابعاد المرتبطة بتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية والمتمثلة في (سهولة الحصول على الخدمة، الرضا عن الخدمة، التحسين المستمر للخدمات، إدارة معلومات الخدمة، العدالة التوزيعية للخدمات، الشفافية في تقديم الخدمات، المساءلة في تقديم الخدمات) وتحديد الصعوبات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في وزارة التضامن الاجتماعي ، وتحديد مقترحات تفعيل تطبيق الذكاء الاصطناعي بوزارة التضامن الاجتماعي.

جدول (٥) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استبيان المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي
ودرجة الأداة ككل (ن=٢٠)

م	الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	معامل الارتباط	الدلالة	قوة معامل الارتباط
١	مستوي تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية	- سهولة الحصول علي الخدمة	٠.٧٧٥	**	طردى قوى
		- الرضا عن الخدمة	٠.٨٢٨	**	طردى قوى
		- التحسين المستمر للخدمات	٠.٨٠٧	**	طردى قوى
		- إدارة معلومات الخدمة	٠.٨٩٠	**	طردى قوى
		- العدالة التوزيعية للخدمات	٠.٨٧٦	**	طردى قوى
		- الشفافية في تقديم الخدمات	٠.٨٩٥	**	طردى قوى
		- المساءلة في تقديم الخدمات	٠.٩٥٤	**	طردى قوى
		تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية	٠.٨٥٧	**	طردى قوى
٢	الصعوبات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في وزارة التضامن الاجتماعي		٠,٨٠٤	**	طردى قوى
٣	مقترحات تفعيل تطبيق الذكاء الاصطناعي بوزارة التضامن الاجتماعي		٠,٦٣٦	**	طردى متوسط
أبعاد استبيان المسؤولين ككل		١		طردى تام	

** معنوي عند (٠.٠١)

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

٥. ثبات الأداة:

تم حساب ثبات استبيان المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي (محل الدراسة) باستخدام معامل ثبات (ألفا- كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وكذلك تم استخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية، حيث تم

* معنوي عند (٠.٠٥)

تقسيم عبارات كل بعد إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (٢٠) مفردة من المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي (محل الدراسة) ، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وذلك كما يلي:

جدول (٦) يوضح نتائج ثبات المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي

(ن=٢٠)

م	الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	معامل الارتباط	قوة معامل الارتباط
١	مستوي تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية	- سهولة الحصول علي الخدمة	٠.٩١٥	درجة عالية
		- الرضا عن الخدمة	٠.٩٥٣	درجة عالية
		- التحسين المستمر للخدمات	٠.٩٧٣	درجة عالية
		- إدارة معلومات الخدمة	٠.٨٩٠	درجة عالية
		- العدالة التوزيعية للخدمات	٠.٩١٩	درجة عالية
		- الشفافية في تقديم الخدمات	٠.٩٦٣	درجة عالية
		- المساءلة في تقديم الخدمات	٠.٩٥٤	درجة عالية
		تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية	٠.٩٧٢	درجة عالية
٢	الصعوبات التي تواجه تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية في وزارة التضامن الاجتماعي		٠.٨٩٩	درجة عالية
٣	مقترحات تفعيل تطبيق الذكاء الاصطناعي بوزارة التضامن الاجتماعي		٠.٩٣٦	درجة عالية
	أبعاد استبيان المسؤولين ككل		٠.٩٧٣	درجة عالية

* * معنوي عند (٠.٠١)

* معنوي عند (٠.٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لأبعاد استبيان المسؤولين بإدارات وزارة التضامن الاجتماعي (محل الدراسة) تتمتع بدرجة عالية من الثبات والدقة والموضوعية والموثوقية، وأصبحت الأداة في صورتها النهائية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها، كما أن نتائجها قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

- يمكن تحديد مستوى أبعاد الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى

الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية،

أبعاد التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي
(١) سهولة الحصول علي الخدمة:

جدول (٧) يوضح سهولة الحصول علي الخدمة كما يحدده المسئولين

(ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات								الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	تتسم إجراءات الحصول على الخدمة بأنها سهلة وواضحة	١٠٩	٥١.٧	٧٦	٣٦	٢٦	١٢.٣	٢.٣٩	٠.٧	٣		
٢	تتسم تقديم الخدمات بسرعة تلبيتها للمستفيدين	١٢١	٥٧.٣	٥٤	٢٥.٦	٣٦	١٧.١	٢.٤	٠.٧٦	٤		
٣	توجد مرونة في الحصول على الخدمة	١١٥	٥٤.٥	٨٠	٣٧.٩	١٦	٧.٦	٢.٤٧	٠.٦٣	٢		
٤	تقدم الوزارة معلومات واضحة حول كيفية الحصول على الخدمات	٩٩	٤٦.٩	٩٧	٤٦	١٥	٧.١	٢.٤	٠.٦٢	٥		
٥	تطور وزارة التضامن المنصات الالكترونية لتسهيل الوصول للخدمات	١٠١	٤٧.٩	١١٠	٥٢.١	-	-	٢.٤٨	٠.٥	١		
٦	تسعى وزارة التضامن الاجتماعي لتقديم الدعم الفني للمستفيدين من خلال عملية التسجيل	٦٧	٣١.٨	١٣٥	٦٤	٩	٤.٣	٢.٢٧	٠.٥٣	٦		
البعد ككل												
مستوى مرتفع												

- يوضح الجدول السابق أن:
- سهولة الحصول علي الخدمة كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:
 - الترتيب الأول تطور وزارة التضامن المنصات الالكترونية لتسهيل الوصول للخدمات بمتوسط حسابي (٢.٤٨).
 - الترتيب الثاني توجد مرونة في الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (٢.٤٧)
 - الترتيب الثالث تتسم إجراءات الحصول على الخدمة بأنها سهلة وواضحة بمتوسط حسابي (٢.٤)
 - الترتيب الرابع تتسم تقديم الخدمات بسرعة تلبيتها للمستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٤)
 - الترتيب الخامس تقدم الوزارة معلومات واضحة حول كيفية الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٣٩)
 - الترتيب السادس تسعى وزارة التضامن الاجتماعي لتقديم الدعم الفني للمستفيدين من خلال عملية التسجيل بمتوسط حسابي (٢.٢٧)
 - وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام سهولة الحصول علي الخدمة كما يحددها المسئولون بلغ (٢.٤) وهو مستوى مرتفع.
 - (٢) الرضا علي الخدمة:

جدول (٨) يوضح الرضا علي الخدمة كما يحدده المسئولين

(ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحرص وزارة التضامن عند تقديم الخدمات على اختيار الأساليب المناسبة	١٠٣	٤٨.٨	١٠٨	٥١.٢	-	-	٢.٤٩	٠.٥	٢
٢	تحرص وزارة التضامن على معرفة المشكلات التي تواجه المستفيدين عند الحصول على الخدمة	١٢٢	٥٧.٨	٨٠	٣٧.٩	٩	٤.٣	٢.٥٤	٠.٥٨	١
٣	تقوم وزارة التضامن باستطلاع آراء المستفيدين لتحديد مدى رضائهم عن الخدمات	٨٠	٣٧.٩	١٢٢	٥٧.٨	٩	٤.٣	٢.٣٤	٠.٥٦	٤
٤	تنظر وزارة التضامن للشكاوي المقدمة من المستفيدين وتعمل على حلها	٩٩	٤٦.٩	٩٣	٤٤.١	١٩	٩	٢.٣٨	٠.٦٥	٣
٥	تعمل وزارة التضامن الاجتماعي على تلبية توقعات المستفيدين لضمان رضاهم	٨٤	٣٩.٨	١٠١	٤٧.٩	٢٦	١٢.٣	٢.٢٧	٠.٦٧	٥
البعد ككل								٢.٣٧	٠.٣٤	مستوى مرتفع

- يوضح الجدول السابق أن:
- الرضا علي الخدمة كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:
- الترتيب الأول تحرص وزارة التضامن على معرفة المشكلات التي تواجه المستفيدين عند الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (٢.٥٤).
 - الترتيب الثاني تحرص وزارة التضامن عند تقديم الخدمات على اختيار الأساليب المناسبة بمتوسط حسابي (٢.٤٩)
 - الترتيب الثالث تنظر وزارة التضامن للشكاوي المقدمة من المستفيدين وتعمل على حلها بمتوسط حسابي (٢.٣٨)
 - الترتيب الرابع تقوم وزارة التضامن باستطلاع آراء المستفيدين لتحديد مدى رضائهم عن الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٣٤)
 - الترتيب الخامس تعمل وزارة التضامن الاجتماعي على تلبية توقعات المستفيدين لضمان رضاهم بمتوسط حسابي (٢.٢٧)
 - وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام للرضا علي الخدمة كما يحددها المسئولون بلغ (٢.٣٧) وهو مستوى مرتفع.
- ٣) التحسين المستمر للخدمات:

جدول (٩) يوضح التحسين المستمر للخدمات كما يحدده المسئولين

(ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تقوم وزارة التضامن الاجتماعي بإجراء البحوث والدراسات الميدانية التي تساهم في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية	٨٧	٤١.٢	١٠٨	٥١.٢	١٦	٧.٦	٢.٣٤	٠.٦١	٢
٢	تطور وزارة التضامن من أساليب تقديم الخدمات بشكل دائم وفقا للاحتياجات	١٠٢	٤٨.٣	٧٣	٣٤.٦	٣٦	١٧.١	٢.٣١	٠.٧٥	٣
٣	تعمل وزارة التضامن على وضع الخطط المناسبة لمقابلة احتياجات المستفيدين	٧٢	٣٤.١	١٠٨	٥١.٢	٣١	١٤.٧	٢.١٩	٠.٦٧	٥
٤	تقيم وزارة التضامن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين	٨٥	٤٠.٣	٩٣	٤٤.١	٣٣	١٥.٦	٢.٢٥	٠.٧١	٤
٥	تستجيب وزارة التضامن الاجتماعي لملاحظات المواطنين بشأن توزيع الخدمات	٤٦	٢١.٨	١١٢	٥٣.١	٥٣	٢٥.١	١.٩٧	٠.٦٩	٦
٦	تقوم وزارة التضامن الاجتماعي بتدريب الموظفين لضمان جودة تقديم الخدمات	١٥٧	٧٤.٤	٤٧	٢٢.٣	٧	٣.٣	٢.٧١	٠.٥٢	١
البعد ككل										
مستوى متوسط										

- الترتيب الثالث تطور وزارة التضامن من أساليب تقديم الخدمات بشكل دائم وفقا للاحتياجات بمتوسط حسابي (٢.٣١)
- الترتيب الرابع تقيم وزارة التضامن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٢٥)
- الترتيب الخامس تعمل وزارة التضامن على وضع الخطط المناسبة لمقابلة احتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (٢.١٩)
- الترتيب السادس تستجيب وزارة التضامن الاجتماعي لملاحظات المواطنين بشأن توزيع الخدمات بمتوسط حسابي (١.٩٧)
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام التحسين المستمر للخدمة

- يوضح الجدول السابق أن:
- التحسين المستمر للخدمة كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:
- الترتيب الأول تقوم وزارة التضامن الاجتماعي بتدريب الموظفين لضمان جودة تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٧١).
- الترتيب الثاني تقوم وزارة التضامن الاجتماعي بإجراء البحوث والدراسات الميدانية التي تساهم في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٣٤)

كما يحددها المسئولون بلغ (٢.٢٩) وهو

مستوى متوسط.

(٤) إدارة معلومات الخدمة:

جدول (١٠) يوضح إدارة معلومات الخدمة كما يحدده المسئولين

(ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تزود وزارة التضامن المستفيدين بكافة المعلومات عن الخدمات والبرامج التي تقدمها	١٠٢	٤٨.٣	١٠٠	٤٧.٤	٩	٤.٣	٢.٤٤	٠.٥٨	٢
٢	لدى وزارة التضامن قاعدة من بيانات حديثة للمستفيدين	١٥٠	٧١.١	٤٤	٢٠.٩	١٧	٨.١	٢.٦٣	٠.٦٣	١
٣	تسمح وزارة التضامن بنشر المعلومات الكافية عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين	٩٢	٤٣.٦	١٠٠	٤٧.٤	١٩	٩	٢.٣٥	٠.٦٤	٣
٤	توفر وزارة التضامن التدريبات الكافية للعاملين بها لتطوير تقديم الخدمات	٧١	٣٣.٦	١١٤	٥٤	٢٦	١٢.٣	٢.٢١	٠.٦٥	٤
٥	تبحث وزارة التضامن حالات المستفيدين على أرض الواقع للإلمام بكافة التفاصيل	٥٨	٢٧.٥	١٢٠	٥٦.٩	٣٣	١٥.٦	٢.١٢	٠.٦٥	٥
البعد ككل										
								٢.٣١	٠.٣٣	مستوى متوسط

- يوضح الجدول السابق أن:
- إدارة معلومات الخدمة كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:
 - الترتيب الأول لدى وزارة التضامن قاعدة من بيانات حديثة للمستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٦٣).
 - الترتيب الثاني تزود وزارة التضامن المستفيدين بكافة المعلومات عن الخدمات والبرامج التي تقدمها بمتوسط حسابي (٢.٤٤)
 - الترتيب الثالث تسمح وزارة التضامن بنشر المعلومات الكافية عن الخدمات التي تقدمها للمستفيدين بمتوسط حسابي (٢.٣٥)
 - الترتيب الرابع توفر وزارة التضامن التدريبات الكافية للعاملين بها لتطوير تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٢١)
 - الترتيب الخامس تبحث وزارة التضامن حالات المستفيدين على أرض الواقع للإلمام بكافة التفاصيل بمتوسط حسابي (٢.١٢)
 - وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام إدارة معلومات الخدمة كما يحددها المسئولون بلغ (٢.٣١) وهو مستوى متوسط.
 - ٥) العدالة التوزيعية للخدمات:

جدول (١١) يوضح العدالة التوزيعية للخدمات كما يحدده المسئولين

(ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات								المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا						
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	توزع خدمات وزارة التضامن الخدمات بشكل عادل بين فئات المجتمع المختلفة	١٣٧	٦٤.٩	٣٧	١٧.٥	٣٧	١٧.٥	٢.٤٧	٠.٧٨	١		
٢	تأخذ وزارة التضامن احتياجات الفئات الأكثر ضعفا بعين الاعتبار عند توزيع الخدمات	٩٥	٤٥	٧٩	٣٧.٥	٣٧	١٧.٥	٢.٢٧	٠.٧٥	٣		
٣	تميز وزارة التضامن في تقديم الخدمات بناء على العمر، الجنس، أو الحالة الاجتماعية	٩٠	٤٢.٧	٧٤	٣٥.١	٤٧	٢٢.٢	٢.٢٠	٠.٧٩	٤		
٤	توزيع الخدمات يتم في ضوء الشفافية	٩٥	٤٥	٩٥	٤٥	٢١	١٠.٠	٢.٣٥	٠.٦٦	٢		
٥	تسعى وزارة التضامن إلى تحقيق التوازن في توزيع الخدمات الجغرافية	٧٤	٣٥.١	٨٥	٤٠.٣	٥٢	٢٤.٦	٢.١٠	٠.٧٧	٥		
البعد ككل								٢.١٧	٠.٧٨	مستوى متوسط		

- يوضح الجدول السابق أن:
- العدالة التوزيعية للخدمات كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:
 - الترتيب الأول توزع خدمات وزارة التضامن الخدمات بشكل عادل بين فئات المجتمع المختلفة بمتوسط حسابي (٢.٤٧).
 - الترتيب الثاني توزيع الخدمات يتم في ضوء الشفافية بمتوسط حسابي (٢.٣٥)
 - الترتيب الثالث تأخذ وزارة التضامن احتياجات الفئات الأكثر ضعفا بعين الاعتبار عند توزيع الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٢٧)
 - الترتيب الرابع تميز وزارة التضامن في تقديم الخدمات بناء على العمر، الجنس، أو الحالة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٢٠)
 - الترتيب الخامس تسعى وزارة التضامن إلى تحقيق التوازن في توزيع الخدمات الجغرافية بمتوسط حسابي (٢.١٠)
 - وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام العدالة التوزيعية للخدمات كما يحددها المسئولون بلغ (٢.١٧) وهو مستوى متوسط.
 - ٦) الشفافية في تقديم الخدمات:

جدول (١٢) يوضح الشفافية في تقديم الخدمات كما يحدده المسئولين

(ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تعمل وزارة التضامن على تعزيز الشفافية في جميع عمليات تقديم الخدمات	٣٨	١٨.٠	١١٨	٥٥.٩	٥٥	٢٦.١	١.٩٢	٠.٦٥	١
٢	تنشر وزارة التضامن تقارير دورية توضح كيفية توزيع الخدمات	٣٦	١٧.١	١١٠	٥٢.١	٦٥	٣٠.٨	١.٨٦	٠.٦٧	٢
٣	تسعى وزارة التضامن لتوفير معلومات واضحة حول المعايير المستخدمة في تقديم الخدمات	٢٨	١٣.٣	٦٥	٣٠.٨	١١٨	٥٥.٩	١.٥٦	٠.٧٢	٦
٤	تعمل وزارة التضامن على إشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرار بشأن الخدمات	٢٥	١١.٨	٧٦	٣٦.١	١١٠	٥٢.١	١.٥٩	٠.٦٨	٥
٥	تسعى وزارة التضامن الاجتماعي لضمان الافصاح عن جميع المعلومات المتعلقة بالميزانية المخصصة للخدمات	٢٨	١٣.٣	١٠٣	٤٨.٨	٨٠	٣٧.٩	١.٧	٠.٦٧	٤
٦	تعمل وزارة التضامن على تنفيذ آليات مراقبة أداء خدمات الرعاية الاجتماعية	٤٠	١٨.٩	٩٧	٤٥.٩	٧٤	٣٥.٢	١.٨٤	٠.٧١	٣
البعد ككل								١.٧٤	٠.٧٠	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

الشفافية في تقديم الخدمات كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:

- الترتيب الأول تعمل وزارة التضامن على تعزيز الشفافية في جميع عمليات تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (١.٩٢).
- الترتيب الثاني تنشر وزارة التضامن تقارير دورية توضح كيفية توزيع الخدمات بمتوسط حسابي (١.٨٦)
- الترتيب الثالث تعمل وزارة التضامن على تنفيذ آليات مراقبة أداء خدمات الرعاية الاجتماعية بمتوسط حسابي (١.٨٤)
- الترتيب الرابع تسعى وزارة التضامن الاجتماعي لضمان الإفصاح عن جميع

المعلومات المتعلقة بالميزانية المخصصة

للخدمات بمتوسط حسابي (١.٧)

- الترتيب الخامس تعمل وزارة التضامن على إشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرار بشأن الخدمات بمتوسط حسابي (١.٥٩)
- الترتيب السادس تسعى وزارة التضامن لتوفير معلومات واضحة حول المعايير المستخدمة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (١.٥٦)
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلي أن المتوسط العام الشفافية في تقديم الخدمات كما يحددها المسئولون بلغ (٢.٤) وهو مستوى متوسط.
- (٧) المساءلة في تقديم الخدمات:

جدول (١٣) يوضح المساءلة في تقديم الخدمات كما يحدده المسئولين

(ن=٢١١)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تلتزم وزارة التضامن بمبدأ المسائلة في جميع جوانب تقديم الخدمات	٧٤	٣٥.١	١١٧	٥٥.٥	٢٠	٩.٤	٢.٢٥	٠.٦١	٢
٢	تجري وزارة التضامن مراجعات دورية لتقييم أداء الخدمات المقدمة	٨٨	٤١.٧	٩٧	٤٦.٠	٢٦	١٢.٣	٢.٢٩	٠.٦٧	١
٣	تؤكد وزارة التضامن على أهمية استجابة الموظفين لشكاوي المستفيدين	٣٨	١٨.٠	٧٠	٣٣.٢	١٠٣	٤٨.٨	١.٦٩	٠.٧٥	٦
٤	تعمل وزارة التضامن على وضع آليات واضحة لمساءلة المسؤولين عن الخدمات	٢٥	١١.٨	١٠٨	٥١.٣	٧٨	٣٦.٩	١.٧٤	٠.٦٥	٥
٥	تفتح وزارة التضامن قنوات للتواصل مع المستفيدين حول جودة الخدمات المقدمة	٣٩	١٨.٥	٩٠	٤٢.٧	٨٢	٣٨.٨	١.٧٩	٠.٧١	٤
٦	تضع وزارة التضامن آليات للتعامل مع حالات الفساد أو الإهمال في تقديم الخدمات	٢٨	١٣.٣	١٢٣	٥٨.٣	٦٠	٢٨.٤	١.٨٤	٠.٦٢	٣
البعد ككل								١.٨٣	٠.٧٣	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

المساءلة في تقديم الخدمات كما يحددها المسئولون، تمثلت فيما يلي:
الترتيب الأول تجري وزارة التضامن مراجعات دورية لتقييم أداء الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (٢.٢٩).

الترتيب الثاني تلتزم وزارة التضامن بمبدأ المساءلة في جميع جوانب تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (٢.٢٥)

الترتيب الثالث تضع وزارة التضامن آليات للتعامل مع حالات الفساد أو الإهمال في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (١.٨٤)

الترتيب الرابع تفتح وزارة التضامن قنوات للتواصل مع المستفيدين حول جودة الخدمات المقدمة بمتوسط حسابي (١.٧٩)

الترتيب الخامس تعمل وزارة التضامن على وضع آليات واضحة لمساءلة المسؤولين عن الخدمات بمتوسط حسابي (١.٧٤)
الترتيب السادس تؤكد وزارة التضامن على أهمية استجابة الموظفين لشكاوي المستفيدين بمتوسط حسابي (١.٦٩)
وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام للمساءلة في تقديم الخدمات كما يحددها المسئولون بلغ (١.٨٣) وهو مستوى متوسط.

ترتيب ابعاد التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي

جدول (١٤) يوضح ابعاد التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي كما يحدده المسئولين (ن=٢١١)

م	أبعاد التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	سهولة الحصول على الخدمة	٢.٤	٠.٣١	مرتفع	١
٢	الرضا على الخدمة	٢.٣٧	٠.٣٤	مرتفع	٢
٣	التحسين المستمر للخدمات	٢.٢٩	٠.٣٩	متوسط	٤
٤	إدارة معلومات الخدمة	٢.٣١	٠.٣٣	متوسط	٣
٥	العدالة التوزيعية للخدمات	٢.١٧	٠.٧٨	متوسط	٥
٦	الشفافية في تقديم الخدمات	١.٧٤	٠.٧٠	متوسط	٧
٧	المساءلة في تقديم الخدمات	١.٨٣	٠.٧٣	متوسط	٦
البعد ككل		٢.٢٠	٠.٥١	متوسط	

- وبالنظر الي الجدول نجد ان نتائجه تشير الي ان المتوسط العام مستوى تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي ككل كما يحدده المسئولين (٢.٣٠) وهو مستوى متوسط.

يوضح الجدول السابق أن:
مستوي تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي كما يحدده المسئولين، تمثلت في:

- الترتيب الأول سهولة الحصول على الخدمة بمتوسط حسابي (٢.٤) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثاني الرضا على الخدمة بمتوسط حسابي (٢.٣٧) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثالث التحسين المستمر للخدمات بمتوسط حسابي (٢.٢٩) وهو مستوى متوسط.
- الترتيب الرابع إدارة معلومات الخدمة بمتوسط حسابي (٢.٣١) وهو مستوى متوسط.
- الترتيب الخامس العدالة التوزيعية للخدمات بمتوسط حسابي (٢.١٧) وهو مستوى متوسط.
- الترتيب السادس الشفافية في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (١.٨٣) وهو مستوى متوسط.
- الترتيب السابع المساءلة في تقديم الخدمات بمتوسط حسابي (١.٧٤) وهو مستوى متوسط.

قائمة المراجع:

- منشور في: مجلة الخدمة الاجتماعية الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع٥٦
٨ - خزام، مني عطية (٢٠١٢) : التنمية الاجتماعية في إطار التغيرات المحلية والعالمية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة
٩ - _____ (٢٠١٢): التخطيط لتحقيق الاستدامة الاجتماعية للفئات الاولى بالرعاية، بحث منشور في : المؤتمر الدولي الخامس والعشرون للخدمة الاجتماعية" مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدنية الحديثة"، ٧-٨ مارس ٢٠١٢ كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان
١٠ - منصور، محمود عبدالله محمد (٢٠٢٢): الرقابة الاستراتيجية كمدخل لتطوير الأداء المؤسسي لقطاع الرعاية الاجتماعية بوزارة التضامن الاجتماعي، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
١١ - عامر، ولاء أحمد محمود (٢٠١٣): رأس المال الاجتماعي كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

- ١- عبالمؤمن، أسماء محمد (٢٠١٥): اليات الشراكة القومية لتنفيذ خدمات الرعاية الاجتماعية لفقرءا الحضر، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٣٨، ج ١٥، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٢ - عبدالعزيز، إسلام (٢٠١٤): رأس المال الاجتماعي كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الصحية، الرقابة الشعبية وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية في الريف المصري، جامعة حلوان.
٣ - عبدالغفار، الحسناء محمد (٢٠١٣): التمويل كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالريف المصري، رسالة ماجستير غير مباشرة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٤ - حسن، سعودي محمد (٢٠١٤): رأس المال الاجتماعي كمتغير في التخطيط لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لفقرءا الحضر، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد، الجمعية المصرية للأخصائيين، القاهرة.
٥ - محمد، ريهام مصطفى عبدالحاميد (٢٠٢١): متطلبات تطوير الوحدات الإدارية بوزارة التضامن الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة خدمات، رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ٦ أكتوبر.
٦ - علي، ماهر ابو المعاطي (٢٠٠٣): الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
٧ - حسن، محمد عبدالرحمن (٢٠١٦): قيم رأس المال الاجتماعي وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة: دراسة مطبقة بمدينة أسيوط الجديدة، بحث

- Kang, Ji Sun(2015):
Government-nonprofit
relationships and the
management process of social
welfare service contracting in
Korea, State University of New
York, Albany, Korea.
Garlington, Sarah Bruff (2015):
The role of religion in social
welfare provision and policy,
Boston University, USA.