

# الثقة وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية

## بمنظمات المجتمع المدني

Trust and developing of social welfare services  
in the civil society organizations

تاريخ التسليم ٢٠٢٠/١١/٦

تاريخ الفحص ٢٠٢٠/١١/١٢

تاريخ القبول ٢٠٢٠/١١/٢٠

إعداد

**أميرة عصام ابوالنعمان جلال**

معيدة بقسم التخطيط الإجتماعى - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسيوط



## الثقة وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني

### اعداد

### أميرة عصام ابوالنعمان جلال

معيدة بقسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسيوط

#### ملخص البحث:

تعد قضية تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية قضية تنال إهتمام كثير من الباحثين نظراً لأنها تهتم قطاع عريض من المجتمع وذلك لأنها تهدف إلى تحسين الخدمة ورفع جودتها بإشباع حاجات المستفيد طالب الخدمة ورغباته من خفض التكلفة وتبسيط الإجراءات وإختصارها لتقليل الزمن اللازم لتقديم الخدمة وتطوير أسلوب تنفيذ الخدمة ووضع معايير موضوعية وعملية لتقديم الخدمة وقياس مدى كفاءتها.

تعد الثقة من أهم العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو عدم نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها. فنتائج وجود الثقة أو عدم وجودها داخل أي منظمة هو أمر مكلف كثيراً للأفراد والمنظمات على أساس أن الثقة هي موجود إستراتيجي، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي استهدفت التعرف على واقع خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني وتحديد مستوى الثقة في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني، وتم التوصل إلى خطة عمل مقترحة لتفعيل دور الثقة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني.

**الكلمات المفتاحية:** الثقة، المجتمع المدني، الرعاية الاجتماعية.

### Abstract

The issue of developing social care services is an issue that attracts the attention of many researchers because it concerns a wide sector of society because it aims to improve the service and raise its quality by satisfying the needs of the beneficiary requesting the service and his desires to reduce costs, simplify procedures and shorten them to reduce the time required to provide the service, develop the method of implementation of the service and set standards Objective and practical to provide the service and measure its efficiency.

Trust is one of the most important factors that lead to the success or failure of any organization in achieving its goals. The results of the presence or absence of trust within any organization is a very costly matter for individuals and organizations on the basis that trust is a strategic presence, and this study is one of the descriptive studies that aimed to identify On the reality of social care services in civil society organizations, determining the level of confidence in the development of social care services in civil society organizations, and identifying the difficulties facing confidence to develop social care services in civil society organizations, and a proposed action plan was reached to activate the role of trust to develop social care services in civil society organizations.

Key words: trust, civil society, social welfare.

### أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

تعد التنمية عملية متعددة الجوانب وهي قضية حضارية محورها إحداث تغييرات سلوكية تزيد من قدرة المجتمع في الاستفادة من طاقاته وموارده المتاحة والكامنة البشرية والمادية أفضل إستفادة ممكنة والتغلب على القيم والسلوكيات والمعوقات البنائية والوظيفية للتمهيد لحدوثها وإستفادة الموارد الأعظم من عاندها. (السروجي، ٢٠١٢، ص١٣)

ولمؤسسات المجتمع المدني دوراً هاماً في عملية التنمية، حيث أن الدور المتنامي لمؤسسات المجتمع المدني جعلها شريك فاعل ومهم في عملية التنمية ولمواجهة الاحتياجات الضرورية، إذ أصبح متاحاً لمؤسسات المجتمع المدني العمل على كافة المستويات الإنسانية والاجتماعية والإقتصادية كما أصبحت تعمل في مختلف عمليات التنمية والتطوير والبناء. (الحيوري، ٢٠١٨، ص٤٢)

حيث يمكن القول أن مؤسسات المجتمع المدني أصبحت تلعب دوراً بارزاً على كافة المسارات السياسية والاجتماعية والإقتصادية والثقافية، إذ أن هذه المؤسسات هي واسطة العقد بين الفرد والدولة، إذ هي الكفيلة بالإرتقاء بشخصية الفرد عن طريق بث الوعي ونشر المعرفة والثقافة العامة. (الوكيل، ٢٠١٥، ص٨٠)

وتقوم مؤسسات المجتمع المدني بتقديم مجموعة من الخدمات الصحية، التعليمية، الاجتماعية، الإقتصادية... إلخ والتي يطلق عليها خدمات الرعاية الاجتماعية ولقد أخذت الرعاية الاجتماعية مكانتها اللائقة في الكثير من المجتمعات خاصة المتقدمة منها، ومازالت البحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية تعمل على إثبات أهميتها، وتعميم فائدتها عن طريق إثراء أطرها النظرية ومفاهيمها، وتوسيع دائرة إستخدامها بتطوير مناهجها وطرقها وإعداد الأخصائيين الاجتماعيين في تصميم برامجها وتقديم خدماتها. (جاهمي، ٢٠١٦، ص٩)

ومن ثم إعتمدت برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية في العصور القديمة على الإجتهدات الشخصية، بدافع من حسن النوايا لمحبي الخير لمواجهة المشكلات من خلال المتطوعين لتقديم أوجه الرعاية للمحتاجين، ومع تطور المجتمعات أصبحت الرعاية الاجتماعية مسؤولية من مسؤوليات الدول من خلال مؤسسات ينشئها المجتمع كإستجابة لمقابلة إحتياجات مواطنة ويمكن تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية والوصول بها إلى المستوى المرغوب من خلال مؤسسات المجتمع المدني. (سرحان، ٢٠٠٦، ص١١٣)

لذلك تتضمن الرعاية الاجتماعية العديد من الخدمات المرتبطة بتوفير الرعاية الاجتماعية والتي تتم من خلال المؤسسات الحكومية والأهلية ومنها الخدمات التي تقدمها جمعيات الإرشاد والتوجيه وخدمات الضمان الاجتماعي وخدمات الجمعيات التعاونية وخدمات الدفاع الاجتماعي وغيرها. (Zastrow, NY, 2000, p5)

ويمكن تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية من خلال التخطيط حيث نجد أن أغلب دول العالم، قد أخذت بالتخطيط أسلوباً لإحداث تنميتها وتقديمها بما يتفق مع نظمها الإقتصادية والاجتماعية، فقد يكون التخطيط شاملاً أو جزئياً أو قطاعياً، دائماً أو مؤقتاً. (عويس، ٢٠٠٥، ص٣٤)

ويعد التخطيط الاجتماعي من الأدوات اللازمة لتعزيز وتنمية رأس المال الاجتماعي وذلك من خلال مواجهة القضايا المجتمعية والقدرة على تلبية مطالب أفراد المجتمع. وتطوير ثقافة جديدة بين الأفراد، وكذلك المشاركة الفعالة لأفراد المجتمع في عمليات التنمية حيث يؤثر ذلك على إتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم. (السروجي، ١٩٩٨، ص٢٣)

حيث يمكن قياس رأس المال الاجتماعي بمستوى الثقة الموجودة بين الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض، والثقة في النظم السياسية والإقتصادية، والثقة بين زملاء العمل، ومستويات الصداقة الحميمة

في العمل وغيره من الأنشطة... إلخ. (الخوارجة، ٢٠١٨، ص ٢٨)  
وتعد الثقة المكون الرئيسي لرأس المال الاجتماعي، وتنشأ نتيجة الخبرة المتراكمة في العلاقة مع الآخرين أو نتيجة الآراء المتأصلة اجتماعياً حول الآخرين وبالتالي هي تعكس توقعات والتزامات متبادلة فالثقة أساس العلاقات والتفاعلات اليومية وهي أساسية لعلاقات التبادل. (طبيي، ٢٠١٧، ص ٣٣٧)  
ونقل الثقة من التوتر والصراع بين الأشخاص وتعزز التعاون والتماسك والتعرف داخل المجتمع، بالإضافة إلي تعزيز الوثام والتعاون بين الأشخاص ومما لاشك فيه أن الثقة تؤثر علي المجتمعات وتؤسس جسراً للتفاعل بين الأشخاص. (Sheng – Yiwu, 2012, p248)

ومن خلال الثقة التي يمنحها الأفراد لمؤسسات المجتمع الرسمية والأهلية علي السواء يتم تحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية بمؤسسات المجتمع المدني الأمر الذي يؤدي إلي تحقيق التطور والإزدهار الإقتصادي. (عبدالعظيم، ٢٠١٠، ص ١٩)  
حيث يمكننا القول بأنه من خلال الثقة نستطيع أن نبني علاقات مع أعضاء فاعلين آخرين، مما يجعل زيادة التعزيز والتشجيع للتفاعلات صادقة، وأن الثقة تلعب دوراً رئيسياً في المجتمعات المنتجة من الناحية الإقتصادية، لأن تقريباً كل أنواع النشاط الإقتصادي تتطلب التعاون الاجتماعي في عالم الإقتصاد، والناس تدعم بعضها البعض لأنهم يعتقدون أنهم أعضاء في مجتمع من الثقة المتبادلة. (كامل، ٢٠١٦، ص ٤٠٢)  
**ثانياً: الدراسات السابقة:**

المحور الأول: الدراسات المرتبطة بالثقة:

١- دراسة جوستافوس ميسوتش (Gustavos, 2012) (Mesch)

بعنوان "الثقة عبر الإنترنت والثقة في المؤسسات الاجتماعية المرتبطة بالكشف عن المعلومات التي يمكن تحديدها عبر الإنترنت"، إستهدفت الدراسة إكتشاف العلاقة بين الثقة في الأفراد والمؤسسات

الإجتماعية والثقة عبر الإنترنت وعلاقة ذلك في الكشف عن المعلومات الشخصية القابلة للتعريف على الإنترنت، وتوصلت الدراسة إلى أن الثقة عبر الإنترنت مرتبطة فقط بالكشف عن المعلومات الشخصية القابلة للتعريف كما أن الثقة عبر الإنترنت تشجع على الكشف على المعلومات القابلة للتحديد.

٢- دراسة زينهم مشحوت سيد أحمد (٢٠١٤) بعنوان "الثقة كمتغير للمشاركة في صنع القرار التخطيطي علي المستوي المحلي" إستهدفت الدراسة تحديد واقع أبعاد ثقة المواطنين وكذلك محاولة التوصل إلي مجموعة من الآليات لتفعيل الثقة كمتغير للمشاركة في صنع القرار التخطيطي علي المستوي المحلي وتوصلت الدراسة إلي أن مستوي أبعاد ثقة المواطنين كما يحددها المسؤولون مرتفع كما توصلت إلي مجموعة من المقترحات لتفعيل الثقة كمتغير في صنع القرار التخطيطي علي المستوي المحلي.

٣- دراسة عبادة جابر محمود الجزار (٢٠١٦) بعنوان "الثقة كمتغير للمشاركة في تخطيط برامج التنقيف السياسي لبرلمان الشباب"، إستهدفت الدراسة تحديد واقع أبعاد الثقة لدى الشباب، وتحديد العلاقة بين الثقة ومشاركة الشباب في التخطيط الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى تحديد واقع الثقة لدى الشباب وكذلك تحديد أبعاد الثقة الأكثر تأثيراً في مشاركة الشباب في التخطيط لبرامج التنقيف السياسي.

٤- دراسة إيهاب محمد إسماعيل (٢٠١٧) بعنوان "إشكالية مفهوم الثقة والإسهامات السوسيولوجية في دراستها" إستهدفت الدراسة إلقاء الضوء علي إشكالية مفهوم الثقة والإسهامات السوسيولوجية في دراستها، وقد توصل الباحث إلي أن هناك شكلين أساسيين لعلاقات الثقة هما الثقة التقليدية والثقة الحديثة، وأيضاً يتم تقييم المجتمعات حسب أشكال الثقة السائدة.

٥- دراسة دينا سمير عبدالكريم (٢٠٢٠)

بعنوان "الثقة كمتغير لمشاركة الفقراء في صنع سياسات الرعاية الاجتماعية علي المستوي المحلي" إستهدفت الدراسة تحديد واقع أبعاد الثقة لدي الفقراء وكذلك تحديد أكثر أبعاد الثقة ارتباطاً بمشاركة الفقراء في صنع سياسات الرعاية الاجتماعية علي المستوي المحلي، وتوصلت الدراسة إلي أنه من المتوقع أن يكون مستوي أبعاد الثقة لدي الفقراء منخفضاً، كما توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين الثقة ومشاركة الفقراء في صنع سياسات الرعاية الاجتماعية علي المستوي المحلي.

المحور الثاني: الدراسات المرتبطة بخدمات الرعاية الاجتماعية:

١- دراسة محمد عبدالرحمن حسن (٢٠١٦)

بعنوان "قيم رأس المال الاجتماعي وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة" إستهدفت الدراسة رصد واقع متغيرات رأس المال الاجتماعي وتحديد خدمات الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية الجديدة، وتحديد أكثر متغيرات رأس المال الاجتماعي تأثيراً في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية، وتوصلت الدراسة إلي تحديد واقع متغيرات رأس المال الاجتماعي وأن هناك قصور في خدمات الرعاية الاجتماعية من خدمات إجتماعية وتعليمية وصحية في المجتمعات العمرانية الجديدة.

٢- دراسة شان ستيفين (schoen, )  
:(stephine Fay Clifton 2018)

بعنوان "كيف ولماذا حدود الدولة هامه في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالولايات المتحدة" استهدفت الدراسة الإجابة على تساؤل رئيسي وهو كيف ولماذا حدود الدولة والإطار الفيدرالي يدعمان الأمر في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية في الولايات المتحدة وتوصلت الدراسة إلي وضع قائمة بالتوقعات لتسليم سلع وخدمات الرعاية الاجتماعية ومقارنتها بالوضع الميداني في تقديم المعونة الطبية بالولايات المتحدة .

٣- دراسة حمادة رجب مسلم عثمان (٢٠١٨)

بعنوان "متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة" إستهدفت الدراسة تحديد مستوي خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة وكذلك تحديد الصعوبات التي تواجه تحسين جودة هذه الخدمات ومن ثم محاولة التوصل لمجموعة من الآليات التنفيذية المقترحة لتحسين مستوي جودة تلك الخدمات ، وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من الآليات التنفيذية المقترحة لمتطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب الجامعي.

٤- دراسة حنان محمد عاطف كشك (٢٠١٩)

بعنوان "توعية الحياة والإنفاق الحكومي علي خدمات الرعاية الاجتماعية" إستهدفت الدراسة الوقوف علي نوعية الحياة للفئات الفقيرة في المجتمع في ظل تراجع الإنفاق الحكومي علي خدمات الرعاية الاجتماعية ، وتوصلت الدراسة إلي تدني نوعية الحياة للفقراء في المجتمع.

٥- دراسة محمد حسن إبراهيم مراد  
خفاجي (٢٠٢٠)

بعنوان "سياسات الحماية الاجتماعية وتطوير خدمات الرعاية الصحية المتكاملة لفقراء الحضر" إستهدفت الدراسة تحديد واقع أبعاد تطوير خدمات الرعاية الصحية المتكاملة لفقراء الحضر، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع أبعاد تطوير خدمات الرعاية الصحية مرتفع كما حددها المستفيدون ومتوسطة كما حددها فريق العمل.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

في حدود ما تم الإطلاع عليه من دراسات عربية وأجنبية خاصة بالثقة، وخدمات الرعاية الاجتماعية وجد أن هذه الدراسات تعد بمثابة موجه علمي للباحثة للوصول إلي تحديد مشكلة الدراسة الحالية، وقد تمثلت أستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فيما يلي:

١. صياغة مشكلة الدراسة صياغة علمية دقيقة.

٢. إعداد الإطار النظري للدراسة وصياغة المفاهيم التي تعتمد عليها الدراسة.
٣. تحديد أهداف الدراسة وصياغتها بشكل علمي مناسب.
٤. تحديد تساؤلات الدراسة وصياغتها بطريقة علمية تساعد في تحقيق أهداف الدراسة.
٥. تحديد الإستراتيجية المنهجية للدراسة الحالية.

ومن ثم تتحدد مشكلة الدراسة:

تعد قضية تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية قضية تنال إهتمام كثير من الباحثين نظراً لأنها تهم قطاع عريض من المجتمع وذلك لأنها تهدف إلى تحسين الخدمة ورفع جودتها بإشباع حاجات المستفيد طالب الخدمة ورغباته من خفض التكلفة وتبسيط الإجراءات وإختصارها لتقليل الزمن اللازم لتقديم الخدمة وتطوير أسلوب تنفيذ الخدمة ووضع معايير موضوعية وعملية لتقديم الخدمة وقياس مدى كفاءتها.

والثقة من أهم عوامل نجاح أي منظمة، فلثقة أهمية نظرية وعملية رئيسية داخل أي منظمة، فقد لقيت في الآونة الأخيرة إهتماماً متزايداً وعميقاً من قبل كثير من المنظرين والباحثين، حيث يتفق هؤلاء المنظرين والباحثين على أهمية الثقة ودورها كعنصر جوهري داخل المنظمات، وهي العنصر الأساسي في بناء المناخ المناسب والفعال داخل المنظمات، وهي على علاقة كبيرة ومباشرة بمدى فعالية الخدمات المتنوعة التي تقدمها منظمات المجتمع المدني وبالتالي يمكن من خلال الثقة تحسين مستوى الخدمات وفعاليتها بالنسبة للفئات المقدمة لهم.

ومن ثم تتحدد القضية الرئيسية لهذه الدراسة في التساؤل الآتي:-

-ما مدى إسهام الثقة في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني؟  
وينبثق من هذه القضية الرئيسية مجموعة من القضايا الفرعية منها:-

- ١- ما هو مستوى الثقة لدى المسؤولين والمستفيدين من منظمات المجتمع المدني؟
- ٢- ما هو مستوى تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية؟
- ٣- ما هي أكثر أبعاد الثقة إرتباطاً بتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية؟
- ٤- كيف يمكن للثقة المساهمة في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية؟
- ٥- ما أهمية الثقة في منظمات المجتمع المدني؟

#### ثالثاً: أهمية الدراسة:

- ١- تعد الثقة آلية لضمان نجاح برامج التنمية والحد من الفقر، لذلك فإن إنخفاض مستوى الثقة كمكون من مكونات رأس المال الإجتماعي يسهم في تدني مستوى الخدمات المقدمة في مؤسسات المجتمع.
- ٢- أن محددات التطوير هي البنائيات الأساسية الضرورية اللازمة والواجب توافرها لدى تطبيق أي إتجاه فكري أو أسلوب إداري حديث.
- ٣- أن تحسين خدمات الرعاية الاجتماعية سوف يؤدي ألى التقدم في جميع المجالات (التشريعية، التنظيمية، الإدارية، الاقتصادية...إلخ) وبالتالي يؤدي إلى التنمية الشاملة في المجتمع.
- ٤- أهمية برامج وخدمات الرعاية الاجتماعية كإستجابة لمقابلة إحتياجات المجتمع وحل مشكلاته.
- ٥- أن الدور المتنامي لمؤسسات المجتمع المدني جعلها شريك فاعل ومهم في عملية التنمية وفي مواجهة الإحتياجات الضرورية.
- ٦- أهمية مؤسسات المجتمع المدني في تحسين ظروف المجتمع وخدمات الرعاية الاجتماعية، والتي أصبحت تلعب دوراً بارزاً على كافة المسارات السياسية والاجتماعية والإقتصادية والثقافية.



#### رابعاً: أهداف الدراسة:

- ١- تحديد مستوى الثقة لدى المسؤولين والمستفيدين من منظمات المجتمع المدني.
- ٢- تحديد واقع خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات الرعاية الاجتماعية.
- ٣- تحديد مستوى تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني.
- ٤- تحديد الصعوبات التي تواجه الثقة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني.
- ٥- التوصل إلى خطة عمل مقترحة لتفعيل دور الثقة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني.

#### خامساً: تساؤلات الدراسة:

- ١- ما هو مستوى الثقة لدى المسؤولين والمستفيدين من منظمات المجتمع المدني؟
- ٢- ما هو واقع خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني؟
- ٣- ما هو مستوى تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني؟
- ٤- ما هي الصعوبات التي تواجه الثقة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني؟
- ٥- ما المقترحات اللازمة لتفعيل دور الثقة في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني؟

#### سادساً: مفاهيم الدراسة:

يتناول الباحث في العرض الآتي بعض المفاهيم والتعريفات التي تخدم الدراسة الحالية ومن هذه المفاهيم الآتي:

- ١- مفهوم الثقة:  
هدفنا في هذه الدراسة توضيح مفهوم الثقة باعتبارها المفهوم المحوري لهذه الدراسة.

ويمكن تعريف الثقة لغوياً: الثقة من الفعل وثقّ ، وتعني اليقين والتحرر من الشك أو القلق أو الخوف. (عمر، ٢٠٠٨، ص ١)

أما الثقة اصطلاحاً فتعني: "هي قدرة الفرد علي أن يستجيب إستجابات توافقية تجاة المثيرات التي تواجهه وإدراكه تقبل الآخرين له ، وتقبله لذاته بدرجة مرتفعة ، والثقة بالنفس ذات صلة بالتوافق النفسي والإجتماعي للفرد فكما حصل علي درجة مرتفعة في مقياس الثقة إرتفعت درجة التوافق لديه." (مسعود، ٢٠١٨، ص ٣٧)

كذلك تعرف الثقة علي أنها: "علاقة بين طرفين يمثل أحدهما فرداً أو جماعة أو مؤسسة أو مجتمع ، وهي ترتبط بالإستقرار الإجتماعي والشعور بالأمن وإشباع الحاجات الأساسية والتفاعل السياسي داخل المجتمع ، وتنطوي الثقة علي فكرة أن العلاقات الإجتماعية الناجحة ليست قابلة للتنبؤ ولا يمكن المطالبة بها." (Richter, 2012, p44)

ويمكن تحديد مفهوم الثقة إجرائياً علي أنها:

- (أ) علاقة بين طرفين يمثل أحدهما فرداً أو جماعة أو مؤسسة.
- (ب) درجة التفاعل المتبادلة بين الأفراد وبعضهم البعض أو بين الأفراد ومنظمات المجتمع.
- (ت) تعكس درجة الثقة مدى نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها وإشباع إحتياجات عملاتها.
- (ث) لا يمكن التحقق منها ولا رؤية نتائجها إلا في المستقبل.

#### ٢- مفهوم التطوير:

مفهوم التطوير لغوياً: التطوير مصدرها طور أي أنتقل من طور إلي طور، ومن مرحلة إلي مرحلة. (أبو عزم، ٢٠١١)

أما التطوير اصطلاحاً فيعني: التحسن وصولاً إلي تحقيق الأهداف المرجوة في صورة أكثر كفاءة. (دودين، ٢٠١٢، ص ١٤)

كما يمكن تعريف التطوير: بأنه التحديث في ضوء المتغيرات الإجتماعية والسيكولوجية

والإقتصادية، والعلمية التي يمر بها المجتمع، ومواكبة ما يحصل من تغييرات على مستوى المجتمع والعالم. (عطية، ٢٠١٣، ص ٢٢٣)

يقصد بالتطوير أن يكون موجهاً نحو تحقيق أهداف إيجابية وعليه يكون هدفاً من أهداف التخطيط. (الأفندي، ١٩٩٦، ص ٣٢)

ويمكن تحديد مفهوم التطوير إجرائياً على أنه: (أ) سهولة الحصول على الخدمة.

(ب) الرضا عن الخدمة.

(ت) التحسين المستمر للخدمة.

(ث) العدالة في تقديم الخدمة.

(ج) إدارة معلومات الخدمة.

### ٣- مفهوم خدمات الرعاية الإجتماعية:

تعرف الرعاية الإجتماعية بأنها أي جهود يبذلها الإنسان لتوفير ما يشبع احتياجاته عن طريق إجراءات إجتماعية واقتصادية ملائمة. (سرحان، ٢٠٠٦، ص ١٧)

ويعرف عبد الفتاح عثمان خدمات الرعاية الإجتماعية: هذا الكل من الجهود والخدمات والبرامج المنظمة الحكومية والأهلية والدولية التي تساعد هؤلاء الذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية للنمو والتفاعل الإيجابي مع مجتمعهم في نطاق النظم الاجتماعية القائمة لتحقيق أقصى تكيف ممكن مع البيئة الاجتماعية. (عثمان وآخرون، ١٩٨٠، ص ١١٣)

ويعرفها Robert: النظام الذي يضعه المجتمع متضمناً البرامج والخدمات والامتيازات التي تهدف لمساعدة ومواجهة احتياجات أولئك الذين يعانون اجتماعياً أو اقتصادياً أو تربوياً أو صحياً وتعتبر هذه الخدمات والبرامج ضرورة للحفاظ على المجتمع. (Barker, 1987, p154)

ويمكن تعريف الرعاية الإجتماعية إجرائياً بأنها: عبارته عن مجموعة من الخدمات التالية:

(أ) الخدمات الصحية.

(ب) الخدمات الإجتماعية.

(ت) الخدمات الإقتصادية.

(ث) الخدمات التعليمية.

### ٤- مفهوم منظمات المجتمع المدني:

نقد عرف البعض مؤسسات المجتمع المدني بأنها مجمل التنظيمات غير الإرثية وغير الحكومية التي تنشأ لخدمة المصالح أو المبادئ المشتركة لأعضائها. (عبدالمجيد، ٢٠١٥، ص ٢٦)

وتعرف أيضاً بأنها: "مجموعة المنظمات والمؤسسات غير الحكومية التي تظهر مصالح وإرادة الأفراد والمنظمات في مجتمع مستقل عن الحكومة".

(Rajibshaw, 2014, p3)

ويعرف المجتمع المدني بأنه: "مجموعة من التنظيمات التطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة، لتخفيف مصالح أفرادها ملتزمة في ذلك بقيم ومعايير الاحترام والتسامح والإدارة السليمة للتنوع والإختلاف." (أبوالنصر، ٢٠١٧، ص ٧١)

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن أستخلاص المفهوم الأجرائي (أ) مجموعة من التنظيمات الغير حكومية.

(ب) تعتمد في تحويلها على الأهالي والدعم الحكومي المقدم لها.

(ت) غير هادفة للربح.

(ث) تستهدف تقديم مجموعة من الخدمات الصحية والتعليمية والإقتصادية والإجتماعية.

### سابعاً: الموجهات النظرية للدراسة:

نظرية المنظمات:

المنظمات عبارة عن وحدات إجتماعية مخططة، أنشئت بقصد وذلك لتحقيق أهداف معينة، فالمنظمات لا توجد عشوائياً وإنما بناء على دراسة لاحتياجات المجتمع. (عبد اللطيف، ٢٠٠٢، ص ٢٢١)

فالغرض من إنشاء المنظمات هو تحقيق أهداف معينة يعجز الجهد الفردي من تحقيقها. (رجب وآخرون، ١٩٨٣، ص ٤٩)

وفي إطار ما تقدم يرى «رشاد أحمد عبد اللطيف» أن المنظمات هي: (عبد اللطيف، ٢٠٠٢، مرجع سبق ذكره، ص ٢٢١)

- المساهمة في تطوير أنشطة وبرامج الجمعيات الأهلية، وذلك لسد الاحتياجات الملحة للمستفيدين من خدمات وبرامج الجمعيات الأهلية.
- المساهمة في الإستثمار الفعال للموارد، والإمكانيات الموجودة بمنظمات المجتمع المدني.
- فتح قنوات الإتصال بين المنظمات وبعضها، لصنع نوع من تبادل الخبرات والمعلومات، بهدف تحقيق الأهداف المراد تحقيقها.
- وقد إستفادت الباحثة من هذه النظرية في التعرف على الدور الذي تلعبه المنظمات الأهلية في تنمية المجتمع المحلي بكافة جوانبه (الإقتصادية- الإجتماعية- الصحية... إلخ). كما تفيد هذه النظرية في فهم طبيعة منظمات المجتمع المدني (الجمعيات الأهلية) وأهدافها ومدى إشباعها للإحتياجات الإقتصادية والإجتماعية والصحية والتعليمية للمستفيدين منها، والتعرف على المعوقات التي تواجه تلك المنظمات في تحقيق أهدافها.

#### ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة:

- تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول علي معلومات دقيقة، لذا فالدراسة الحالية تسعى إلى وصف وتحديد واقع خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمستفيدين من منظمات المجتمع المدني، وكذلك تحديد مستوى الثقة لدي المستفيدين والمسؤولين بمنظمات المجتمع المدني لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بهذه المنظمات.

المنهج المستخدم:

- اعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين من منظمات المجتمع المدني، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين عن تقديم الخدمات بهذه الجمعيات وعددهم (١٧١) أدوات الدراسة:

- ١- إستمارة إستبار للمستفيدين من خدمات الرعاية الإجتماعية بمنظمات المجتمع المدني.

١. وحدات، كيانات، بناءات اجتماعية.
٢. تم إنشاء هذه المؤسسات بناء على تخطيط مسبق وعلى أساس علمي ومدروس.
٣. أن القصد من إنشائها هو تحقيق أهداف معينة (اقتصادية، اجتماعية، سياسية، ثقافية، دينية... إلخ) أي أنها وحدات هادفة.
٤. تستخدم المنظمة مجموعة من الأدوات لتحقيق أهدافها (المقابلات، الاجتماعات، الندوات... إلخ).
٥. يعمل بها أشخاص (مهنيون، إداريون، عاديون) لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة (المنظمة).
٧. تنظيم العلاقات بين أفرادها، وبينها وبين المجتمع مجموعة من اللوائح المكتوبة أو المتعارف عليها، وكذلك مجموعة من القيم والعادات والتقاليد.
- كما أن هناك متطلبات تحتاجها المنظمات للقيام بوظائفها هي:

١. الحصول على عضوية كافية واختيار أعضاء جدد طبقاً للمعايير التي تضمها المنظمة.
٢. توفير تدريب للأعضاء يتم من خلاله بث قيم المنظمة وتقاليدها لدى أعضائها.
٣. تنمية التفاعل والاتصال الإنساني بين الأعضاء وبين مختلف مكونات المنظمة.
٥. إسناد الأدوار الملائمة لأعضاء المنظمة بحيث يقوم كل منهم بالواجبات والأنشطة والمسئوليات التي تتفق مع الدور القائم.
٦. تنظيم العلاقات بين مكونات المنظمة بإيجاد التكامل فيما بينها.
٧. العمل على يتبنى الأعضاء قيماً اجتماعية مشتركة ومن ضمنها الموافقة على أهداف المنظمة والعمل من أجلها. (صادق، ١٩٩١، ص ٢١٩)
- ومن خلال العرض السابق لنظرية المنظمات يمكن أن نوضح كيفية إستفادة الدراسة من نظرية المنظمات في التالي:

٢- إستمارة إستبيان للمسؤولين عن تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني.

### تاسعاً: مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

يتمثل المجال المكاني للدراسة في عدد خمسة من الجمعيات الأهلية وهم:

١- جمعية سيدات الأعمال.

٢- جمعية رجال الأعمال.

٣- جمعية الطفولة والتنمية.

٤- جمعية كل الناس للتنمية.

٥- جمعية تنمية الفنون والثقافة وتنمية المجتمع.

وترجع مبررات إختيار هذه الجماعات مجتمعاً للدراسة للأسباب التالية:

١- تعد هذه المؤسسات من المؤسسات الرائدة

في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية.

٢- تخدم فئات مختلفة من المواطنين.

٣- تنوع الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات.

٤- توافر عدد مناسب من عينة الدراسة في تلك

المؤسسات.

(ب) المجال البشري:

يتحدد المجال البشري للدراسة فيما يلي:

▪ عينة عشوائية منتظمة من المستفيدين من

الجمعيات الأهلية التي تم تحديدها

وعددهم (٣٦٠) مفردة.

▪ المسح الشامل للمسؤولين عن تقديم الخدمات

بتلك المؤسسات وعددهم (١٧١) مفردة.

(ج) المجال الزمني:

وهي الفترة التي أجريت فيها الدراسة بشقيها النظري

والميداني يمكن توضيحها كالتالي:

الجدول الآتي يوضح الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بشقيها النظري والميداني

المدة	الدراسة بشقيها النظري والميداني	م
٦ شهور	الجانب النظري	١
شهر	إعداد أدوات جمع البيانات	٢
شهر	تحكيم أدوات جمع البيانات	٣
شهرين	تطبيق أدوات جمع البيانات	٤
شهرين	تحليل نتائج أدوات جمع البيانات	٥
١٢ شهر	المجموع	

ما واقع خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة

للمستفيدين من منظمات المجتمع المدني؟

حددت نتائج الدراسة خدمات الرعاية الاجتماعية

المقدمة للمستفيدين من منظمات المجتمع المدني وهي

الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية والثقافية

والاقتصادية حيث كانت النسبة الكلية مرتفعة.

٣-إجابة التساؤل الثالث:

ما هو مستوي تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية

بمنظمات المجتمع المدني؟

### عاشراً: النتائج العامة للدراسة:

١- إجابة التساؤل الأول للدراسة:

ماهو مستوي الثقة لدي المسؤولين والمستفيدين من

منظمات المجتمع المدني؟

حددت نتائج الدراسة الميدانية مستويات الثقة لدي

المسؤولين والمستفيدين من منظمات المجتمع المدني

وهي الثقة في الآخرين والثقة في المؤسسات حيث

كانت النسبة الكلية مرتفعة.

٢- إجابة التساؤل الثاني للدراسة:

- ٢- توفير المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ برامج ومشروعات المنظمة.
- ٣- ضرورة الألتزام بقياس مستوى رضي المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم.
- ٤- العمل على نشر روح التعاون والتماسك بين المسؤولين وبين المستفيدين.
- ٥- تحديد أولويات خدمات الرعاية الاجتماعية في ضوء الأحتياجات الفعلية للمستفيدين.
- ٦- الحرص على إشراك المستفيدين في عملية وضع وتنفيذ البرامج.
- ٧- الحرص على تقديم الخدمات للمستفيدين بعدالة وشفافية.
- ٨- إتاحة الفرصة للمستفيدين لإبداء الرأي في الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- ٩- العمل على زيادة أهتمام المسؤولين بتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أوضحت نتائج الدراسة مستويات تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني وهي سهولة الحصول على الخدمة والرضا عن الخدمة والتحسين المستمر للخدمة والعدالة في تقديم الخدمات وإدارة معلومات الخدمة حيث كانت النسبة الكلية مرتفعة.

#### ٤- إجابة التساؤل الرابع:

ما الصعوبات التي تواجه الثقة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني؟  
أوضحت نتائج الدراسة الميدانية الصعوبات التي تواجه الثقة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني وهي كما حددها المسؤولين والمستفيدين نقص الإعتمادات المالية اللازمة لتنفيذ البرامج، ضعف الموارد والإمكانيات اللازمة لتلبية إحتياجات ومطالب المستفيدين، عدم وجود بيانات كافية تساعد على تطوير الخدمات، حيث كانت النسبة الكلية مرتفعة.

#### ٥- إجابة التساؤل الخامس:

ما المقترحات لتفعيل دور الثقة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني؟  
أوضحت نتائج الدراسة الميدانية مقترحات لتفعيل دور الثقة لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بمنظمات المجتمع المدني وهي كما حددها المسؤولين والمستفيدين أن تبدأ المشروعات والبرامج من إحتياجات المستفيدين وإهتماماتهم، توفير المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ برامج ومشروعات المنظمة، ضرورة الألتزام بقياس مستوى رضي المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، حيث كانت النسبة مرتفعة.

#### حادي عشر: توصيات الدراسة:

- ١- توصي الدراسة بضرورة تفعيل الثقة بمنظمات المجتمع المدني من خلال ما يلي:  
١- تحديد الإحتياجات التدريبية للمسؤولين ووضع خطط تدريبية لزيادة كفاءتهم.

### قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ١- رجب، إبراهيم عبد الرحمن وآخرون(١٩٨٣): نماذج ونظريات تنظيم المجتمع، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر.
- ٢- عمر، أحمد مختار(٢٠٠٨): معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب، م ١
- ٣- دودين، أحمد يوسف(٢٠١٢): إدارة الجودة الشاملة، المملكة الأردنية الهاشمية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، جامعة الزرقاء.
- ٤- إسماعيل، إيهاب محمد(٢٠١٧): إشكالية مفهوم الثقة والإسهامات السوسيولوجية في دراستها، بحث منشور في مجلة كلية الآداب، جامعة عين شمس، ع ١٤، مجلد ٤٥.
- ٥- عثمان، حمادة رجب مسلم(٢٠١٨): متطلبات تحسين جودة خدمات رعاية الشباب بمعاهد الخدمة الاجتماعية الخاصة، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية، ع ٦٠، ج ٨، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان.
- ٦- كشك، حنان محمد عاطف(٢٠١٩): نوعية الحياة والإنفاق الحكومي علي خدمات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور في مجلة كلية الآداب، ع ١٣، جامعة بورسعيد.
- ٧- الحيواري، خير الله سبهان عبدالله(٢٠١٨): دور مؤسسات المجتمع المدني في تعزيز الثقافة، الجزائر، بحث منشور في مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع ٣٢، جامعة قاصد مرباح.
- ٨- عبدالمجيد، دعاء إبراهيم(٢٠١٥): دور مؤسسات المجتمع المدني في مراقبة العملية الانتخابية، المنصورة، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع.
- ٩- عبدالكريم، دينا سمير(٢٠٢٠): الثقة كمتغير لمشاركة الفقراء في صنع سياسات الرعاية الاجتماعية علي المستوي المحلي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط.
- ١٠- عبداللطيف، رشاد أحمد(٢٠٠٢): أسس طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، مدخل دراسة المجتمع، القاهرة، دار الجندي.
- ١١- أحمد، زينهم مشحوت سيد(٢٠١٤): الثقة كمتغير للمشاركة في صنع القرار التخطيطي علي المستوي المحلي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع ٣٦، ج ١٢، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- ١٢- عبدالعظيم، سليمان(٢٠١٠): الإمارات العربية المتحدة بين الماضي والحاضر(دراسة سسيولوجية في كيفية إعادة تشكيل رأس المال الاجتماعي)، بحث منشور في مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، ع ٣٠، ج ٣٠، جامعة الكويت.
- ١٣- السروجي، طلعت مصطفى(٢٠١٢): التنمية الاجتماعية من الحداثة إلي التنمية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ١٤- (١٩٩٨): سياسات الرعاية الاجتماعية والحاجات الإنسانية، دبي، دار القلم للنشر والتوزيع.
- ١٥- الجزار، عبادة جابر محمود(٢٠١٦): الثقة كمتغير للمشاركة في تخطيط برامج التسقيف السياسي لبرلمان الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان.

- ٢٥- الخواجة، محمد ياسر (٢٠١٨):  
المجتمع المدني وتنمية رأس المال  
الإجتماعي، كلية الآداب، جامعة طنطا،  
نيوبوك للنشر والتوزيع.
- ٢٦- السيد، مصطفى عبدالمنعم  
كامل (٢٠١٦): الثقة كمتغير لتطوير خدمات  
الرعاية الصحية الحكومية بالمراكز الصحية  
بالحضر، حلوان، بحث منشور في مجلة  
الخدمة الاجتماعية، ٥٦ع، ج٨.
- ٢٧- عويس، مني (٢٠٠٥): التخطيط  
الإجتماعي والسياسة الاجتماعية، الرياض،  
دار الفكر العربي.
- ٢٨- طيبي، نادية (٢٠١٧): أثر رأس  
المال الإجتماعي علي تفعيل التشارك  
المعرفي من وجهة نظر عمال مؤسسة  
الأسمت ومشتقاته بسعيدة، بحث منشور في  
مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم  
الإنسانية، ٥٧ع، جامعة عمار ثليجي  
بالأغواط.
- ٢٩- صادق، نبيل محمد (١٩٩١): طريقة  
تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية،  
القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر.
- ٣٠- سرحان، نظيمة أحمد  
محمود (٢٠٠٦): الخدمة الاجتماعية  
المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

- ١٦- أبو العزم، عبد الغني (٢٠١١):  
معجم الغني، موقع معاجم صخر.
- ١٧- عثمان، عبيد الفتاح  
وآخرون (١٩٨٠): مقدمة في الخدمة  
الإجتماعية، القاهرة، مكتبة الأنجلو  
المصرية.
- ١٨- جامي، عبدالعزيز (٢٠١٦):  
الرعاية الإجتماعية العمالية في التنظيمات  
الصناعية، عمان، دن.
- ١٩- الأفندي، عبلة (١٩٩٦): التخطيط  
الإجتماعي والسياسة الاجتماعية بين النظرية  
والتطبيق، القاهرة، دار الفكر العربي.
- ٢٠- مسعود، فاطمة (٢٠١٨): الطموح  
الأكاديمي والثقة بالنفس، القاهرة، دن.
- ٢١- عطية، محسن  
علي (٢٠١٣): المناهج الحديثة وطرائق  
التدريس، الأردن، دار المناهج للنشر  
والتوزيع.
- ٢٢- الوكيل، محمد إبراهيم  
خير (٢٠١٥): دراسة تحليلية مقارنة  
مصر، فرنسا، السعودية، الجيزة، مركز  
الدراسات العربية للنشر والتوزيع.
- ٢٣- خفاجي، محمد حسن إبراهيم  
مراد (٢٠٢٠): سياسات الحماية الاجتماعية  
وتطوير خدمات الرعاية الصحية المتكاملة  
لفقراء الحضر، رسالة دكتوراة غير  
منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة  
أسيوط.
- ٢٤- حسن، محمد عبدالرحمن (٢٠١٦):  
قيم رأس المال الإجتماعي وتطوير خدمات  
الرعاية الاجتماعية بالمجتمعات العمرانية  
الجديدة، بحث منشور في مجلة الخدمة  
الإجتماعية (الجمعية المصرية للأخصائيين  
الإجتماعيين)، ٥٦ع، ج٤.

educational technology, V11,  
IS2, National central university,  
.Taiwan

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Compare ,C. Zastrow -٣١

NY(2000):" Introduction to Social  
Work and Social Welfare, Seven  
Edition, in International  
Thomson Publishing.company.

Cornelia Richter(2012): -٣٢

Biobanking ,trust as basis for  
responsibility , Springer, Veer  
lag berlin headed berg.

Gustavos, Mesch(2012): -٣٣

in online trust and trust in social  
institutions associated with  
online disclosure of identifiable  
information online, Online  
.article, vol28,is4,Elsevier

Rajibshaw, Takako -٣٤

Izami(2014): Civil society  
organizations and disaster risk  
.reduction, springer, new yourk

Robert L. Barker(1987): -٣٥

The Social work dictionary  
N.A.S.W.

schoen, stephine Fay -٣٦

Clifton (2018):" How and Why  
State Borders Matter in The  
delivery of Social Welfare  
Services in The United States",  
Ph ,D, University of Nevada,  
Reno, United States

Sheng – Yiwu and et -٣٧

al(2012): the influences of  
social self – efficacy on social  
trust and social capital, the  
Turkish online journal of