

**الحكمة الرشيدة كمدخل لتطوير خدمات الرعاية  
الاجتماعية بالجمعيات الأهلية**

تاريخ التسليم ٢٠٢٠/١١/٩

تاريخ الفحص ٢٠٢٠/١١/١٤

تاريخ القبول ٢٠٢٠/١١/٢٠

إعداد

**ميرفت أبو الغيط عبد المعز**

باحثة بقسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسيوط



# الحكومة الرشيدة كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية

## اعداد

### ميرفت أبو الغيط عبد المعز

باحثة بقسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة أسيوط

#### ملخص البحث:

لقد أصبح مصطلح الحكومة أو الحكم الصالح من المصطلحات الدارجة في الحوارات العامة والعناوين الصحفية اليومية لما له من آثار ايجابية في توجيه مسار العمل ووضع ضوابط له و مكافحة الفساد فى المنظمات الحكومية وغير الحكومية حيث أصبحت الحكومة مطلب فاعل يمكن أن يسهم في مساعدة الجمعيات الأهلية للتغلب على العديد من المعوقات التي تواجهها حيث أنها تؤكد مصداقية هذه الجمعيات إزاء الرأي العام والحكومات والقطاع الخاص والمنظمات الدولية وقد أكدت العديد من الدراسات والبحوث في مجال الجمعيات الأهلية ضرورة الاعتماد على مفهوم جديد لإدارتها من خلال حوكمة تلك المنظمات، بالتركيز على الإدارة الرشيدة لخلق مصداقية لهذه المنظمات في المجتمع، ويتناول هذا البحث مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها والدراسات التي تناولت موضوع الحوكمة والمفاهيم المرتبطة بالبحث والإجراءات المنهجية للبحث، ثم عرض النتائج والتوصيات والقضايا المستقبلية.

### Abstract

The term good governance or good governance has become a common term in public dialogues and daily press headlines because of its positive effects in guiding the course of work and setting controls for it and combating corruption in governmental and non-governmental organizations, where governance has become an effective demand that can contribute to helping NGOs to overcome Many of the obstacles it faces as it confirms the credibility of these societies vis-à-vis the public opinion, governments, the private sector and international organizations. Many studies and research in the field of civil societies have emphasized the need to rely on a new concept to manage them through the governance of these organizations, focusing on good governance to create credibility for these organizations in Society, and this research deals with the problem of the study, its importance, objectives, studies that dealt with the issue of governance, concepts related to research, and methodological procedures for research, and then presents the findings, recommendations and future issues.

### أولاً - مشكلة الدراسة:

تعد التنمية عملية متعددة الجوانب و قضية حضارية محورها إحداث تغيرات سلوكية تزيد من قدرة المجتمع في الاستفادة من طاقاته وموارده المتاحة والكامنة البشرية والمادية أفضل استفادة ممكنة ومن ثم تعتمد التنمية على إحداث تغييرات مجتمعية .

(طلعت مصطفى السروجي)

(٢٠١٢، ١٣)

ولقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين وبداية القرن الحالي تحولات واضحة حيث تحول الاهتمام بتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية من المستويات القومية إلى المستويات الإقليمية أو العالمية .

(ماهر أبو المعاطي على ، ٢٠١٠ ، ٣٠)

وإذا كانت الرعاية الاجتماعية في مفهومها العام قبل اكتسابها الطابع المهني ما هي إلا جهود إنسانية استهدفت مساعدة الإنسان عند الحاجة والعوز فهي ظاهرة اجتماعية دائمة عاشت عمر الإنسانية كلها وستظل تعيش طالما عجزت المجتمعات عن إشباع حاجات الفرد الضرورية .

(منى عطية خزام ، ٢٠١٢ ، ١١٧)

وبالتالي فإن الرعاية الاجتماعية تشمل جميع مجهودات الإنسان في توفير برامج الخدمات لإشباع حاجاته، كما تشتمل أيضاً على النظام الذي يحقق هذا الإشباع كالنظام الصحي ونظام التعليم وكذلك المنظمات التي تقوم بتنفيذ برامج هذه النظم كما تشتمل أيضاً على التشريعات التي تكفل تحقيق هذه الخدمات للأفراد والجماعات.

(محمد سيد فهمي ، ٢٠٠٢ ، ٢٢)

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.

(Compare ,C. Zastrow NY,2000, 5)

حتى أصبحت الرعاية الاجتماعية نسق متعدد من الخدمات والمشروعات والبرامج التي تتضمن منافع وخدمات تساعد الأفراد على مقابلة الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية والنرويحية التي تعتبر احتياجات أساسية لبقاء المجتمعات.

(Reid Nelson,1995, 251)

و هناك عدة عوامل أدت إلى ظهور أجهزة جديدة هي الجمعيات تعمل في إطار مفهوم جديد وهو تنمية المجتمع وهذه العوامل هي: الاهتمام العالمي المتزايد بأهمية المشاركة من جانب سكان المجتمع لمواجهة المشكلات التي يعاني منها المجتمع وازدياد الاهتمام بالتخطيط لمواجهة مشكلات أفراد المجتمع والتخفيف عن كاهل الحكومة من حيث الإنفاق على الخدمات وإتاحة الفرصة لبعض القطاعات لتقديم المساعدة للفقراء .

(حسن مصطفى حسن ، ٢٠١٦ ، ١٩٧ )

لذلك أصبحت الجمعيات تمثل في الوقت الحالي أهمية كبرى فيما يتعلق بكافة المجالات سواء فيما يتعلق بدورها كأحدى الآليات لتحقيق الديمقراطية أو باعتبارها شريكاً للدولة في عملية التنمية والنهوض بمجتمعاتها التي تعمل بها وكذلك الدور الكبير والمهم في حماية حقوق المواطنين وحرياتهم.

( محمد إبراهيم خيرى ، ٢٠١٥ ، ٢١ )

وتعتبر الجمعيات الأهلية الخيرية شكل من أشكال العمل التطوعي المنظم والمؤسسي وهي أيضاً منابر تشجيع العمل التطوعي ونشر ثقافة التطوع بين جميع سكان المجتمع وتعمل هذه الجمعيات على تقديم العديد من الأنشطة والخدمات والبرامج الاجتماعية والإنسانية بهدف مساعدة الأفراد والأسر والجماعات والشرائح الاجتماعية الأكثر احتياجاً في المجتمع وتعتبر مجالاً هاماً من مجالات المشاركة الفعالة للمواطنين في الحياة المدنية والاجتماعية.

( مدحت محمد أبو النصر، ٢٠١٥، ٢٥٥ )

ورغم كل هذا نجد أن الجمعيات الأهلية تعاني من بعض المعوقات التي تقف عقبة أمامها أثناء ممارسة البرامج والآليات والاستراتيجيات الخاصة بها في مواجهة المشكلات المجتمعية حيث أنه على الرغم من حجم ونوعية الجمعيات الأهلية في المجتمع المصري والاتجاه إلى زيادة عددها ولكن معظمها تعاني من قلة التمويل ونقص الخبرات العلمية وسيطرة روح الذاتية على معظم هذه المجتمعات مما يؤدي إلى عزوف بعض الأفراد عن المشاركة في أعمال المجتمعات .

( صلاح هاشم ، ٢٠١٨ ، ١٨ )

وفي ظل تلك المعوقات التي تواجه الجمعيات الأهلية في تحقيق أهدافها ازدادت قضية الاهتمام بما يسمى بالتنمية المؤسسية للجمعيات الأهلية كمطلب فاعل يمكن أن يسهم في مساعدة الجمعيات الأهلية للتغلب على العديد من المعوقات التي تواجهها والتي تعد الحكومة أحد ركائز التنمية المؤسسية فالحكومة تحفظ للجمعيات الأهلية خصوصيتها .

(United Nations ,1993,5)

كما أن حوكمة الجمعيات الأهلية تعد نظاماً للرقابة والتوجيه على المستوى المؤسسي والذي يحدد المسؤوليات والعلاقات والحقوق مع جميع الفئات المعنية ويوضح الإجراءات والقواعد اللازمة لصنع القرارات الرشيدة بعمل المنظمة كما يعتبر نظاماً يدعم العدالة والشفافية والمساءلة ويعزز المصداقية والثقة في بيئة العمل .

(Fawzy,S,2003, 82)

واتساقاً مع ذلك فإن الحوكمة تؤكد مصداقية الجمعيات الأهلية إزاء الرأي العام والحكومات والقطاع الخاص والمنظمات الدولية خاصة بعد ثورة (٢٥) يناير والتي أسقطت الأفتنة لتكشف عن العديد من القصور والضعف في ممارسة العديد من آليات الديمقراطية بالمجتمع المصري عامة والجمعيات الأهلية خاصة.

( أمل محمد سلامه غبارى ، ٢٠١٢ ، ٢٥٧١ )

وقد أكدت العديد من الدراسات والبحوث في مجال الجمعيات الأهلية ضرورة الاعتماد على مفهوم جديد لإدارتها من خلال حوكمة تلك المنظمات، بالتركيز على الإدارة الرشيدة لخلق مصداقية لهذه المنظمات في المجتمع.

(صدفة محمد محمود ، ٢٠٠٩ ، ٧٠)

#### ثانياً: الدراسات السابقة :

المحور الأول : الدراسات المتعلقة بالحكومة الرشيدة :

١- دراسة ( Mansaray,Mahmud Ahmad ) (2016):

بعنوان الاستثمار الأجنبي المباشر والحوكمة والنمو والمسئولية الاجتماعية للشركات فى سيراليون استهدفت الدراسة تحديد شكل العلاقة السببية بين كل من تدفق الاستثمار الأجنبي والحوكمة والنمو والمسئولية الاجتماعية للشركات فى مرحلة مابعد الصراع الداخلى بدولة سيراليون وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية طردية بين الحوكمة وتدفق الاستثمارات الأجنبية لتحقيق النمو والمسئولية الاجتماعية لهذه الشركات.

(Mansaray,Mahmud Ahmad, 2016)

٢- دراسة (محمد البشير بن عمر ٢٠١٧):

بعنوان دور حوكمة المؤسسات فى ترشيد القرارات المالية لتحسين الأداء المالى للمؤسسة استهدفت الدراسة التعريف بموضوع الحوكمة وتوضيحه نظراً لأهمية الكبرى التي يكتسبها حيث يعد تطبيقه من ضروريات الإدارة والتيسير الجيد ومؤشراً على النية الحسنة فى ضمان النمو والتطوير وتوصلت الدراسة إلى تحقيق فروضها ومنها تطبيق مبادئ حوكمة المؤسسات فى المجمع الصناعي صيدال وتحدد ذلك من خلال عدة عناصر مثل المساءلة والشفافية والإفصاح والنزاهة والشراكة فى العمليات المتعلقة بإدارة الأعمال .

(محمد البشير بن عمر، ٢٠١٧ )

٣- دراسة (سارة عبد الفتاح خالد ٢٠١٧):

بعنوان متطلبات تطبيق الحوكمة فى مركز المعلومات ودعم واتخاذ القرار استهدفت الدراسة تحديد متطلبات تطبيق الحوكمة فى مركز المعلومات ودعم واتخاذ القرار وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فوائد من تطبيق العاملين بمركز المعلومات ودعم واتخاذ القرار لمؤشرات الحوكمة وتمثلت أولها فى الاستجابة للمتطلبات المستحقة للمواطنين وفاعلية القيادة وحوكمتها.

(سارة عبد الفتاح خالد , ٢٠١٧)

٤- دراسة (محمد عرفات عبد الواحد ٢٠١٨):

بعنوان الحوكمة الرشيدة كمؤشر لزيادة فاعلية المؤسسات الأهلية استهدفت الدراسة تحديد طبيعة إسهامات الحوكمة كمؤشر لزيادة فاعلية المؤسسات الأهلية وتحديد طبيعة المعوقات التي تحول دون تطبيق الحوكمة فى المؤسسات الأهلية وتوصلت الدراسة إلى ضرورة نشر وتعميق ثقافة الحوكمة ومؤشراتها ومن المعوقات التي تحول دون تطبيق الحوكمة منها شيوع المحاباة والعزوف عن المشاركة لبعض العاملين وضعف الاهتمام بتعميق ثقافة المساءلة داخل الجمعيات الأهلية.

(محمد عرفات عبد الواحد , ٢٠١٨)

٥- دراسة (William Towah 2019):

بعنوان تأثير الحوكمة الرشيدة والاستقرار على التنمية المستدامة فى غانا استهدفت الدراسة تحديد ووصف ممارسات الحوكمة الرشيدة فى غانا والتهديدات التي تواجه التنمية المستدامة وتوصلت نتائج الدراسة إلى ظهور ثلاثة موضوعات أساسية للحوكمة الرشيدة فى غانا تتمثل فى أهمية الحوكمة الرشيدة فى الاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين من خلال العمليات الديمقراطية والقضاء المستقل والاندماج المجتمعى فى أفريقيا.

(William Towah , 2019)

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بخدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية:

١- دراسة (Barbara E. Wadley 2015):

استهدفت الدراسة اكتشاف ومقارنة أوجه التشابه والاختلاف بين متلقي خدمة TANF والعاملين فى مجال خدمات الرعاية الاجتماعية حول البنية الهيكلية والأسباب والعوامل التي تديم الاعتماد على الفقر وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى العلاقات بين متلقي الخدمة وعمال خدمات الرعاية الاجتماعية .

(Barbara E. Wadley , 2015)

٢- دراسة (حمدان ظاهر محمد ٢٠١٨):

بعنوان تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية للتخطيط لتحسين نوعية حياة المعاقين حركياً استهدفت الدراسة تحديد مدى قدرة خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمعاقات حركياً فى تحسين نوعية حياتهن وتوصلت إلى أن مستوى مدى قدرة الخدمات على إحداث تغيير فى سلوك المعاقات حركياً كان مرتفع حيث أثبتت الدراسة صحة الفرض الأول والذي مؤداه من المتوقع أن يكون مستوى مؤشرات فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للمعاقات حركياً مرتفع .

(حمدان ظاهر محمد , ٢٠١٨)

٣- دراسة (schoen, stephine Fay )

(Clifton 2018):

بعنوان كيف ولماذا حدود الدولة هامه فى تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بالولايات المتحدة استهدفت الدراسة الإجابة على تساؤل رئيسى وهو كيف ولماذا حدود الدولة والإطار الفيدرالى يدعمان الأمر فى تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية فى الولايات المتحدة وتوصلت الدراسة إلى وضع قائمة بالتوقعات لتسليم سلع وخدمات الرعاية الاجتماعية ومقارنتها بالوضع الميدانى فى تقديم المعونة الطبية بالولايات المتحدة .

(schoen, stephine Fay Clifton , 2018)

٤- دراسة (حسام تيتو ألفى نظير ٢٠١٨) :

بعنوان نسق المعلومات التخطيطية كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمدمنين استهدفت

#### رابعاً: أهمية الدراسة :-

تستمد الدراسة أهميتها من :

- ١- الحوكمة الرشيدة تمثل إستراتيجية أساسية وضرورة حتمية لمكافحة الفساد المالي والإداري في كافة المنظمات.
- ٢- تعد الحوكمة الرشيدة بمثابة نظام للتوجيه والمراقبة وخاصة في الجمعيات الأهلية لسلامة تطبيق التشريعات القانونية..
- ٣- يعد مفهوم الحوكمة من المفاهيم الحديثة والهامة في العلوم الاجتماعية بصفه عامه وارتباطه بقضايا التنمية المرتبطة بالتخطيط الاجتماعي بصفة خاصة.
- ٤- الأهمية الكبيرة لموضوع الحوكمة من حيث انتشاره واهتمام الباحثين بإجراء الدراسات الخاصة بالحوكمة في الدول العربية والأجنبية على حد سواء.
- ٥- نظام الحوكمة يؤدي إلى تعزيز الثقة بين المساهمين ومديري الجمعيات الأهلية.
- ٦- ممارسة الحوكمة تؤدي إلى تطوير نوعية الخدمات الاجتماعية المقدمة في الجمعيات الأهلية.

#### خامساً: أهداف الدراسة :

- ١- تحديد الواقع الفعلي لتطبيق مؤشرات الحوكمة الرشيدة وهي الشفافية، والمشاركة، والاستجابة، العدالة الاجتماعية، الكفاءة، والفعالية في الجمعيات الأهلية.
- ٢- تحديد الواقع الفعلي لتطبيق مؤشرات التطوير وهي السرعة في تقديم الخدمة وقلّة الشكاوى والتحسين المستمر والعدالة في تقديم الخدمة بالجمعيات الأهلية .
- ٣- تحديد العلاقة بين مؤشرات الحوكمة الرشيدة ومؤشرات تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

الدراسة تحديد العلاقة بين نسق المعلومات في مؤسسات رعاية المدمنين وتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية لهم وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تحسن مستمر في الخدمات المقدمة للمرضى المدمنين ويتسم تقديم الخدمات بشكل سريع ولا توجد شكاوى من الخدمات المقدمة .

(حسام تيتو ألفي نظير، ٢٠١٨ )

٥- دراسة (على عبد القادر عيد ٢٠١٩):

بعنوان تحديد أولويات خدمات الرعاية الاجتماعية للعاملين بالقطاع السياحي استهدفت الدراسة تحديد واقع أولويات خدمات الرعاية الاجتماعية للعاملين بالقطاع السياحي وتوصلت الدراسة إلى أن خدمات الرعاية الاجتماعية كما يحددها المستفيدين بلغ (٢,٦) وهو معدل مرتفع وفقاً للمؤشرات التالية: أولويات الخدمات التدريبية- أولويات الخدمات الترويحية- أولويات الخدمات الاجتماعية- أولويات الخدمات الصحية- أولويات الخدمات الثقافية بينما حددها المسئولون في الخدمات الاجتماعية - الخدمات الصحية-الخدمات الثقافية- الخدمات الترويحية - الخدمات التدريبية .

(على عبد القادر عيد، ٢٠١٩)

#### ثالثاً: صياغة مشكلة الدراسة :

ومن خلال ماسبق عرضه يمكن للباحثة أن تصيغ مشكلة الدراسة من خلال أهمية الدور الفعلي الذي تقوم به الجمعيات الأهلية في تنمية المجتمع خاصة في الوقت الراهن مع كثرة المشكلات وتعدد الاحتياجات وضغوط الحياة ودورها في مواجهة المشكلات وإشباع الاحتياجات وتقديم الخدمات للفئات المهمشة لذا كان لابد من العمل على تطوير الخدمات من حيث سهولة وسرعة الحصول على الخدمة ورضي العميل عن الخدمة والعدالة الاجتماعية في توزيع الخدمات المقدمة وذلك من خلال التركيز على الحوكمة الرشيدة باعتبارها مدخل لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.



٤- تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق

الحكومة الرشيدة بالجمعيات الأهلية .

٥- التوصل إلى تصور تخطيطي لتحقيق إسهامات

الحكومة الرشيدة لتطوير خدمات الرعاية

الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

#### سادساً: تساؤلات الدراسة :

١- ما الواقع الفعلي لتطبيق مؤشرات الحكومة

الرشيدة وهى الشفافية، والمشاركة،

والاستجابة، العدالة الاجتماعية، الكفاءة

، والفعالية فى الجمعيات الأهلية ؟

٢- ما الواقع الفعلي لتطبيق مؤشرات التطوير

وهى السرعة فى تقديم الخدمة وقلّة

الشكاوى والتحصين المستمر والعدالة فى

تقديم الخدمة بالجمعيات الاهلية ؟

٣- هل توجد علاقة بين مؤشرات الحكومة

الرشيدة ومؤشرات تطوير خدمات الرعاية

الاجتماعية بالجمعيات الأهلية ؟

٤- ما المعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة

الرشيدة بالجمعيات الأهلية ؟

٥- ما التوصل إلى تصور تخطيطي لتحقيق

إسهامات الحكومة الرشيدة لتطوير خدمات

الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية؟.

٦- خامساً : مفاهيم الدراسة :-

ويمكن تحديد المفاهيم الأساسية التي سوف

تستخدم في الدراسة كالاتى :

مفهوم الحكومة - مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية

- مفهوم الجمعيات الأهلية.

أولاً: مفهوم الحكومة:

وتعرف الحكومة فى مؤسسات القطاع التطوعي

عرفت بأنها" العمليات والهيكل التي تستخدمها

المؤسسات لتوجه وتدير عملياتها العامة وأنشطة

برامجها، كما تعرف بأنها الهيكل والوظائف

(المسئوليات)، والعمليات (الممارسات) ، والتقاليد

المؤسسة.

( زهير عبد الكريم الكايد ، ٢٠٠٣ ، ٩ )

كما تعرف الحكومة بأنها " ذلك الإطار الذي ينبغي أن  
يضمن التوجيه الاستراتيجي للمنظمة والرصد الفعال  
من جانب مجلس الإدارة، وكذا مساعدة مجلس الإدارة  
أمام المنظمة والمساهمين.

Organization for economic co-  
(operation and development, 2008, 15)

المفهوم الإجرائي للحكومة:-

ويمكن للباحثة أن تحدد المفهوم الإجرائي للحكومة فى

الدراسة الحالية على النحو التالى :

١- هي أسلوب الحكم والإدارة بالجمعيات الأهلية.

٢- تشمل تطبيق الشفافية والمشاركة والاستجابة

والفعالية والكفاءة والعدالة الاجتماعية

بالجمعيات الأهلية.

٣- لا تمارس بطريقة عشوائية داخل الجمعيات

الأهلية ولكن وفق قواعد ولوائح معينه.

٤- أنها ممارسة السلطة فى إدارة الموارد

الاقتصادية والاجتماعية من أجل التنمية.

٥- لها دور فى تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية

بالجمعيات الأهلية.

٦- تعمل على تعزيز وتدعيم رفاهية الإنسان.

٧- تنطوي على معاني الحكم والرقابة داخل

الجمعيات الأهلية.

ثانياً: مفهوم خدمات الرعاية الاجتماعية :-

وتعرف بأنها"مجموعة الأنشطة المنظمة التي تمارسها

هيئات حكومية وأهليه وتطوعية تسعى من أجل توفير

الحماية والوقاية والحد من أثار المشكلات الاجتماعية

والعمل على علاجها بإيجاد الحلول المناسبة لها كما

تهتم بتحسين مستوى معيشة الأفراد والجماعات

والأسر والمجتمعات وتستند هذه الأنشطة على جهود

المتخصصين المهنيين .

(عبد المحي محمود صالح ، ١٩٩٩ ، ١٨ )

ويمكن تحديد المفهوم الإجرائي لخدمات الرعاية

الاجتماعية فى هذه الدراسة كما يلي:-

- ١- تنظيم اجتماعي مؤسسى لا يهدف إلى الربح له صفة الرسمية (مسجل لدى وزارة التضامن الاجتماعي طبقاً للقانون ٨٤ لسنة ٢٠٠٢).
- ٢- منظمان غير حكومية .
- ٣- لا تهدف إلى الربح
- ٤- لها هيكل تنظيمي رسمي يتمثل في أعضاء مجلس الإدارة.
- ٥- تؤسس وتقوم عن طريق مساهمات وجهود تطوعية .
- ٦- أنشئت من أجل تحقيق أهداف اجتماعية بغرض تنمية المجتمع.
- ٧- تهتم بتقديم المساعدات والخدمات الاجتماعية للأفراد والأسر والجماعات .
- ٨- تستهدف إشباع احتياجات أفراد المجتمع ومواجهة مشكلاتهم.

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة :

أولاً: نوع الدراسة :

انطلاقاً من مشكلة الدراسة تعد هذه الدراسة دراسة وصفية باعتبارها من انساب الدراسات الملائمة لموضوع الدراسة حيث تستهدف الدراسات الوصفية تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف تغلب عليه صفة التحديد وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها وتصل عن طريق ذلك إلى إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها ، لذا تسعى هذه الدراسة إلى تحديد الواقع الفعلى لتطبيق مؤشرات الحوكمة الرشيدة كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

ثانياً : المنهج المستخدم :

تعتمد هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي كأحد المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الوصفية والذي يهتم بوصف الظواهر الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين ويتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء المسح وليس ماضية كما يغلب عليها الصفة العملية حيث يستفاد بالمسح الاجتماعي في

- ١- أنها نظام قومي للدولة يشتمل على البرامج والخدمات ويتم تقديمه من خلال الجمعيات الأهلية.
- ٢- هي مجموعته من الأنشطة المنظمة التي تمارسها الجمعيات الأهلية.
- ٣- أنها ذلك الكل من الجهود المنظمة الأهلية لمساعدة الأفراد اللذين عجزوا عن إشباع حاجاتهم الضرورية .
- ٤- نوعيه الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية والاقتصادية التي تقدمها الجمعيات الأهلية لعملائها.
- ٥- يؤدي توفير خدمات الرعاية الاجتماعية للأفراد إلى تحقيق أقصى تكيف ممكن مع بيئاتهم الاجتماعية .
- ٦- نسق منظم من الجهود المهنية التي تسعى لتحديد أولوية احتياجات الرعاية الاجتماعية من خلال الجمعيات الأهلية.

ثالثاً: مفهوم الجمعيات الأهلية :-

تعرف الجمعيات الأهلية بأنها: منظمات اجتماعية لا تهدف إلى الربح والعمل فيها يقوم على أساس تطوعي وتهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج إليها المجتمع .

( مدحت محمد أبو النصر ، ٢٠٠٤ ، ٥٥ )

وفي مصر يعرف قانون الجمعيات والمؤسسات الأهلية رقم ٨٤ لسنة ٢٠٠٢ الجمعية الأهلية بأنها " كل جماعة ذات تنظيم مستمر لمدة معينة أو غير معينة تتألف من أشخاص طبيعيين أو أشخاص اعتباريين أو منهما معاً ولا يقل عددهم في جميع الأحوال عن عشرة وذلك لغرض غير الحصول على ربح مادي .

( محمد عبد القادر أسبقه ، ٢٠١٣ ، ٣٠ )

المفهوم الإجرائي للجمعيات الأهلية :-

وتحدد الباحثة المفهوم الاجرائي للجمعيات الأهلية في الدراسة الراهنه كالتالى :

جمع الحقائق عن الظاهرة الاجتماعية بعد أن تكون قد أجريت بحوث كشفية عليها .

وفى هذه الدراسة يستخدم منهج المسح الاجتماعي بنوعية الشامل والعينة

١- المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء مجلس الإدارة بالجمعيات الأهلية.

٢- المسح الاجتماعي بالعينة على العملاء المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية.

ثالثاً : أدوات جمع البيانات :

الأداة هي الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته , وقد اعتمدت الدراسة على :

أ- استبيان مطبق على أعضاء مجلس إدارة الجمعيات الأهلية بمدينة أسيوط.

ب- استبار مطبق على المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية بمدينة أسيوط.

رابعاً :مجالات الدراسة :-

تحدد مجالات الدراسة على النحو التالي :

١- المجال البشرى :-

عينة عشوائية على المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية بمدينة أسيوط حيث بلغ عدد المستفيدين من الجمعيات المحددة ١٠٥٨ مفردة وباستخدام قانون العينة فقد بلغت النسبة (١٠٥) مستفيد وحصر شامل لأعضاء مجلس الإدارة بالجمعيات الأهلية وبلغ عددهم (٥١) عضو .

٢- المجال المكاني :-

ويتم تطبيق الدراسة بالجمعيات الأهلية بمدينة أسيوط وعددهم (٥) جمعيات والتي لها أنشطة متعددة وتقدم برامج متنوعة وخدمات رعاية اجتماعية للجميع.

المجال الزمني:

وهي فترة جمع البيانات من الميدان , حيث استغرقت فترة جمع البيانات من ٢٠٢٠/٤/٤٦ إلى ٢٠٢٠/٦/٢٩ .

خطة المعاينة:

١- إطار المعاينة :

تم حصر المستفيدين من الجمعيات الأهلية بمدينة أسيوط وبلغ عددهم ١٠٥٨ مستفيد.

٢- نوع وحجم العينة :

عينة عشوائية منتظمة وبتطبيق الحجم الأمثل للعينة بلغ حجم عينة المستفيدين من الجمعيات الأهلية (١٠٥) مستفيد.

وبالرجوع إلى الإحصائيات الخاصة بالجمعيات الأهلية الموجودة بمحافظة أسيوط فقد بلغ عددها عام ٢٠١٨م ( ١٥٦٠ جمعية ) منها ٣٤٥ بمدينة أسيوط وتم تحديد ٥ جمعيات منها لتطبيق الدراسة بها. سابعاً:النتائج العامة للدراسة :

١- إجابة التساؤل الأول للدراسة: ما الواقع الفعلي لتطبيق مؤشرات الحوكمة الرشيدة وهي الشفافية , والمشاركة , والاستجابة,والعدالة الاجتماعية, والكفاءة , والفعالية في الجمعيات الأهلية ؟

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية التزام الجمعيات الأهلية بتطبيق الحوكمة ومؤشراتها المتمثلة في الشفافية والعدالة الاجتماعية والمشاركة والكفاءة والفعالية والاستجابة لحاجات المستفيدين حيث بلغت النسبة الكلية (٨٩.٤٤%) , لدى عينة الدراسة من أعضاء مجلس إدارة الجمعيات الأهلية وهي نسبة مرتفعة كما بلغت النسبة الكلية (٨٤.٣٧%) , لدى عينة الدراسة من المستفيدين من الجمعيات الأهلية وهي نسبة مرتفعة أيضاً.

٢- إجابة التساؤل الثاني للدراسة : ما الواقع الفعلي لتطبيق مؤشرات التطوير بالجمعيات الأهلية ؟

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية دور التزام الجمعيات الأهلية بتطبيق مؤشرات الحوكمة في تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بها من خلال تطبيق مؤشرات التطوير والمتمثلة في السرعة في تقديم الخدمة وقلة الشكاوى والتحسين المستمر للخدمة والعدالة في تقديم الخدمات وبالتالي تحقيق رضا المستفيدين حيث بلغت النسبة الكلية لمؤشرات التطوير(٨٤.٨٨%).

لدى عينة الدراسة من المستفيدين وهي نسبة مرتفعة

٣- إجابة التساؤل الثالث للدراسة : هل توجد علاقة بين مؤشرات الحوكمة الرشيدة ومؤشرات تطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالجمعيات الأهلية ؟

- أظهرت نتائج الدراسة: أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة عند مستوى دالة (٠.٠١) بين متغير الرضا عن الخدمات بكل من الشفافية والمشاركة والاستجابة والعدالة الاجتماعية والكفاءة والفعالية والدرجة الكلية بينما توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة عند مستوى دالة (٠.٠١) بين متغير سهولة الحصول على الخدمة بكل من المشاركة والاستجابة والعدالة الاجتماعية والكفاءة والفعالية والدرجة الكلية وتوجد علاقة ارتباطية موجبة دالة عند مستوى دالة (٠.٠١) بين متغير التحسين المستمر للخدمة بكل من الشفافية والمشاركة والاستجابة والعدالة الاجتماعية بينما لا يوجد ارتباط بين التحسين المستمر بمتغير الكفاءة والفعالية.

وتوجد علاقة ارتباطية سالبة بين متغير قلة الشكاوى بكل من الشفافية والمشاركة دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥، وكما ارتبط إيجابياً قلة الشكاوى بمتغير الفعالية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ في حين ارتبط متغير قلة الشكاوى إيجابياً بكل من الاستجابة والعدالة الاجتماعية والكفاءة وكانت القيمة دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١، وكما لم يرتبط متغير قلة الشكاوى بالدرجة الكلية.

٤- إجابة التساؤل الرابع للدراسة : ما المعوقات التي تحول دون تطبيق الحوكمة الرشيدة بالجمعيات الأهلية ؟

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن المعوقات التي تواجه تطبيق الحوكمة الرشيدة بالجمعيات الأهلية قد بلغت نسبة كلية (٥٩.٥٤%)، لدى عينة الدراسة من أعضاء مجلس إدارة الجمعيات الأهلية وهي نسبة

مقبولة ومنها معوقات إدارية متمثلة في ضعف الامكانيات المادية والبشرية بالجمعية ، وعدم توفر قاعدة بيانات عن البرامج والخدمات المقدمة ، ونقص الدورات التدريبية لرفع كفاءة الأداء ومنها راجع للجمعية مثل انخفاض مستوى رواتب العاملين بالجمعية وضعف القدرات التنظيمية لبعض الأعضاء وعدم توافر رؤية مستقبلية لدى الجمعيات الأهلية ومنها راجع للمجتمع مثل عدم اهتمام وسائل الاعلام بنشر خدمات الجمعية ، والوعي بالمشكلات المجتمعية محدود ، وضعف اهتمام القيادات الشعبية بالعمل التطوعي ، وعدم التنسيق بين الجمعية والجمعيات الأخرى وقد بلغت النسبة الكلية للمعوقات (٧٤.٠٣%)، لدى عينة الدراسة من المستفيدين وهو معدل متوسط وتمثلت أهم المعوقات في تعدد وتنوع احتياجات المستفيدين ، وإعاقة فرص مشاركة المستفيدين في عمليات اتخاذ القرارات بالجمعية وضعف اهتمام القيادات الشعبية بالعمل التطوعي.

٥- إجابة التساؤل الخامس للدراسة : ما مقترحات تعزيز تطبيق الحوكمة الرشيدة بالجمعيات الأهلية ؟

أوضحت نتائج الدراسة الميدانية مقترحات تعزيز تطبيق الحوكمة الرشيدة بالجمعيات الأهلية قد بلغت النسبة الكلية (٩٣.٤٣%)، لدى أعضاء مجلس إدارة الجمعيات الأهلية وهو معدل مرتفع جداً ومن أهم تلك المقترحات توفير قاعدة بيانات عن البرامج والخدمات المقدمة ، وزيادة عدد الدورات التدريبية لرفع كفاءة الأداء ، والتقييم المستمر لأداء العاملين لرفع كفاءتهم في العمل ، وتحديد أولويات خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين ، وتفعيل آليات التخطيط الاستراتيجي بالجمعيات الأهلية ، ونشر ثقافة الحوكمة في المجتمع ، وزيادة وعي أفراد المجتمع بخدمات الجمعية ، والقيام بعمليات الاتصال بالجهات المانحة لتعبئة موارد الجمعية ، والالمام بالتشريعات والسياسات الخاصة بالعمل مع الفئات المهمشة والمحرومة اجتماعياً، بينما بلغت النسبة الكلية

- تركيز الجمعيات الأهلية على الخدمات الضرورية والأساسية للمستفيدين.
- قيام الجمعيات الأهلية بشكل دورى بأخذ رأى المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة .
- التعدد والتنوع فى الخدمات المقدمة بالجمعيات الأهلية لإشباع احتياجات المستفيدين .
- ٤- آليات تفعيل الكفاءة :
- الحرص على معرفة مدى اتساق الخدمات مع احتياجات المستفيدين.
- الاتصال بالجهات المانحة للحصول على الدعم اللازم لتلبية احتياجات المستفيدين مع الاستخدام الأمثل للموارد.
- العمل على توفير الموارد والامكانيات والخدمات اللازمة لمواجهة أعداد المستفيدين المتزايدة.
- العمل على تلبية احتياجات المستفيدين مع الاستخدام الأمثل للموارد.
- ٥- آليات تعزيز الفعالية :
- الاهتمام بالدورات التدريبية للعاملين بالجمعيات الأهلية لرفع كفاءة أدائهم.
- الإرتقاء بالخدمات المقدمة والوصول للمستفيدين والمناطق الأكثر احتياجاً.
- العمل على إعطاء المستفيد حقه بناءً على طلبه للخدمة .
- العمل على تقديم الخدمات للمستفيدين فى أقل وقت ممكن .

#### قضايا بحثية مستقبلية تثيرها الدراسة :

- توصى الدراسة الحالية بضرورة الاهتمام بهذا المجال الحديث نسبياً الذى مازال يحتاج إلى المزيد من الدراسات والبحوث فى كثير من الجوانب . ومن القضايا البحثية المقترحة فى هذا المجال :
- ١- الحكومة الرشيدة كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية.
- ٢- الحكومة الرشيدة ودورها فى تطوير العملية التعليمية بمؤسسات التعليم قبل الجامعى.

- (٩٢.٢٣%) , لدى المستفيدين من الجمعيات الأهلية وهو معدل مرتفع أيضاً ومن أهم تلك المقترحات تعزيز التنمية المستدامة من خلال تمكين المستفيدين وتحقيق النمو الاقتصادى لهم, تركيز الجمعيات الأهلية على التطوير المستمر لخدماتها , والتشبيك بين الجمعيات الأهلية , والتجديد والتنوع فى الخدمات المقدمة , وإتاحة فرص المشاركة فى اتخاذ القرار , والاهتمام بالدورات التدريبية فى مجال الحوكمة الرشيدة.

#### تامناً: توصيات الدراسة :

توصى الدراسة بتفعيل آليات الحوكمة الرشيدة بالجمعيات الأهلية من خلال مايلى :

- ١- آليات تعزيز تطبيق الشفافية :
- أن تعمل الجمعيات الأهلية على نشر خطة عملها للمستفيدين ومعرفتهم لأنشطتها وبرامجها.
- توفير المعلومات والبيانات حول موارد الجمعية والإفصاح عنها للأطراف المعنية.
- القضاء على قوائم الانتظار بالجمعيات الأهلية.
- الاهتمام بعمل تقارير الأداء عن السنوات السابقة لعمل الجمعية .
- الحد من الإجراءات واللوائح غير المعلنة والسرية وإزالة الغموض بها.
- ٢- آليات تعزيز المشاركة:
- إتاحة الفرصة أمام المستفيدين للتعبير عن احتياجاتهم الحقيقية وإبداء الرأى.
- إتاحة الفرصة للأطراف المعنية ومنهم المستفيدين فى عمليات صنع القرار بالجمعية.
- الاهتمام بالمشاركة فى ورش العمل بالجمعية من قبل الأعضاء والعاملين لاكتسابهم المزيد من الخبرات.
- مشاركة الأعضاء والعاملين فى إنشاء قاعدة بيانات عن الجمعية والمجتمع المحلى .
- ٣- آليات تعزيز الاستجابة :
- العمل على تسهيل الإجراءات الخاصة بالحصول على الخدمة .

- ٣- المعوقات التي تواجه تطبيق الحوكمة الرشيدة بمراكز دعم واتخاذ القرار.
- ٤- إستراتيجية العدالة الاجتماعية كمدخل لتحسين نوعية حياة المستفيدين من الجمعيات الأهلية .
- ٥- الحوكمة الرشيدة ودورها فى رفع كفاءة الشركات الصناعية.
- ٦- الحوكمة الرشيدة كمؤشر لزيادة فاعلية برنامج تكافل وكرامة.
- ٧- تطبيق آليات الحوكمة الرشيدة للحد من مخاطر الفساد الإدارى بالجمعيات الأهلية.
- ٨- الحوكمة كمدخل لمشاركة المواطنين فى صنع القرارات التخطيطية على المستوى المحلى.
- ٩- الحوكمة الرشيدة كمؤشر لتعزيز التنمية المستدامة وتمكين المستفيدين للتأثير فى السياسات وتحقيق النمو الاقتصادى لهم .

## قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- (١) أمل محمد سلامة غبارى (٢٠١٢): "التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتعزيز آليات الحوكمة بالجمعيات الأهلية"، المؤتمر العلمي الدولي الخامس والعشرين، الجزء السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- (٢) حسن مصطفى حسن (٢٠١٦): "التنمية المحلية"، الأسس النظرية - إشكاليات التنمية - الواقع الامبريقي السعودي، مكتبة الرشد ناشرون، الرياض.
- (٣) حسام تيتو ألقى نظير (٢٠١٨): "نسق المعلومات التخطيطية كمدخل لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية للمدمنين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- (٤) حمدان ظاهر محمد (٢٠١٨): "تقويم خدمات الرعاية الاجتماعية للتخطيط لتحسين نوعية حياة المعاقين حركياً"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان.
- (٥) زهير عبد الكريم الكايد (٢٠٠٣): "الحكمانية قضايا وتطبيقات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- (٦) سارة عبد الفتاح خالد (٢٠١٧): "متطلبات تطبيق الحوكمة في مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- (٧) صلاح هاشم (٢٠١٨): "الحماية الاجتماعية للفقراء"، أطلس للنشر والتوزيع، الجيزة، ص ١٨.
- (٨) صدفة محمد محمود (٢٠٠٩): "العلاقة بين الدولة والمجتمع في إطار الحكم الرشيد والمواطنة والثقة المتبادلة"، القاهرة، مركز العقد الاجتماعي، ص ٧٠.
- (٩) طلعت مصطفى السروجى (٢٠١٢): "التنمية الاجتماعية من الحداثة إلى العولمة"، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- (١٠) على عبد القادر عيد (٢٠١٩): "تحديد أولويات خدمات الرعاية الاجتماعية للعاملين بالقطاع السياحي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط.
- (١١) عبد المحي محمود صالح (١٩٩٩): "الرعاية الاجتماعية تطورها - قضاياها"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- (١٢) مدحت محمد أبو النصر (٢٠٠٤): "إدارة الجمعيات الأهلية في مجال رعاية وتأهيل ذوى الاحتياجات الخاصة"، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
- (١٣) محمد البشير بن عمر (٢٠١٧): "دور حوكمة المؤسسات في ترشيد القرارات المالية لتحسين الأداء المالي للمؤسسة"، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- (١٤) محمد عبد القادر أسببقة (٢٠١٣): "دراسات اجتماعية معاصرة"، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة.
- (١٥) محمد عرفات عبد الواحد مارس (٢٠١٨): "الحوكمة الرشيدة كمؤشر لزيادة فاعلية المؤسسات الأهلية"، دراسة من منظور طريقة تنظيم المجتمع، المؤتمر العلمي الدولي السادس والعشرون للخدمة الاجتماعية، الجزء الثامن، الخدمة الاجتماعية وتطوير العشوائيات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- (١٦) محمد إبراهيم خيرى (٢٠١٥): "التطور الدستوري والتشريعي للجمعيات الأهلية" دراسة مقارنة، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، الجيزة.

- Mansaray, Mahmud Ahmad( 2016): (٥)  
"Foreign Direct Investment, Governance, Growth and Corporate Social Responsibility in Serraleone", Ph. D. Degree, North Central University, United States- Arizona
- Organization for economic co- (٦)  
operation and development: using the OECD principles of corporate governance a boardroom perspective, paris, 2008, p15.
- Reid Nelson (1995): "Social Welfare (٧)  
History" in : Richard L Edwards, Encyclopedia Of Social Work, Vol, New York, N.A.S.W.P. 251.
- schoen, stephine Fay Clifton (٨)  
(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
- United Nations (1993): "Capacity (٩)  
Building For Sustainable Human Development", UNDP, P.5.
- William Towah (2019): "The (١٠)  
Impact of Good Governance And Stability on Sustainable Development In Ghana" ,Ph.D, College of Social And Behavioral Sciences, Waldn University.

- (١٧) منى عطية خزام (٢٠١٢): "التنمية الاجتماعية في إطار المتغيرات المحلية والعالمية", المكتب الجامعي الحديث, الاسكندرية .
- (١٨) محمد سيد فهمي (٢٠٠٢): "الرعاية الاجتماعية والأمن الاجتماعي", المكتب الجامعي الحديث , الاسكندرية.
- (١٩) ماهر أبو المعاطي على (٢٠١٠): "الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية", المكتب الجامعي الحديث, الاسكندرية.
- ثانياً: المراجع الأجنبية :
- (١) Between TANF Service Recipients and Social Welfare Service Workers :Implications for Co-Cultural Consensus Building and Advocacy", Ph ,D, Howard University , Columbia.
- (٢) Barbara E. Wadley( 2015): "Assessing Attributions For Poverty-Welfare Reliance Between TANF Service Recipients and Social Welfare Service Workers :Implications for Co-Cultural Consensus Building and Advocacy", Ph ,D, Howard University , Columbia.
- (٣) Compare ,C. Zastrow NY(2000): " Introduction to Social Work and Social Welfare, Seven Edition, in International Thomson Publishing.comany, P5
- (٤) Fawzy, S, (2003): "Assessment Of Corporate Governance in Egypt", Working Paper, No. 82. Egypt, The Egyptian Center For Economic Studies