الابتكار الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية

إعـداد

دكتور/ رمضان إسماعيل عبد الفتاح إسماعيل

أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد

جامعة العلوم والتقنية في الفجيرة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى تحديد فعالية الابتكار الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين والمتخصصين والمسؤولين وأعضاء مجلس الادارة بالجمعيات الاهلية بمحافظة الاسماعيلية وبلغ مجتمع الدراسة (98) ثمانية وتسعون مفردة، وأجريت الدراسة على عدد (7) سبعة من الجمعيات الاهلية بمحافظة الإسماعيلية ، وتشير نتائج الدراسة الى تحقيق دوافع استخدام الابتكار الاجتماعي وتحقيق أهمية وأدوات الابتكار الاجتماعي، كما تشير نتائج الدراسة الى أهم معوقات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية عند المبحوثين.

Abstract:

The study aimed to determine the effectiveness of social innovation as an entry point for improving the quality of social services in NGOs. Ninety-eight items, and the study was conducted on (7) seven NGOs in Ismailia Governorate, and the results of the study indicate the achievement of motives for using social innovation and achieving the importance and tools of social innovation, and the results of the study indicate the most important obstacles to social innovation in improving the quality of social services in NGOs when respondents.

Key words:

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعد التنمية مطلبًا ملحًا تسعى بلدان العالم المتقدمة والنامية كافة إلى تحقيقه وإن كانت تبدو أكثر إلحاحًا للبلدان النامية بصفة خاصة، نظرًا لما تعانيه من حالة تخلف مزمنة تكرست على مر العصور نتيجة ما تجرعته هذه البلدان من استنزاف اقتصادي وقهر سياسي وتخلف اجتماعي وكان لهذه الظروف المأساوية انعكاسًا جليًا على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ونظرًا لتخاذل الحكومات عن القيام بالأدوار المنوطة منها في تحقيق مطالب شعوبها فقد أوجب ضرورة التفكير والسعي والبحث لإيجاد مؤسسات تسد الفجوة التي نتجت عن عجز الحكومة عن القيام بدورها كما ينبغي الأمر الذي حتم على الجمعيات الأهلية أن تكون شريكاً للمؤسسات والوكالات متعددة الأطراف والثنائية الأطراف في التنمية إيماناً من علماء التنمية بأن الجمعيات الأهلية ستلبي بالضرورة أو تفهم احتياجات الناس بشكل أكثر فعالية من الأسواق أو الدولة.(Johnson, 2001, p5-6)

وإذا كانت العملية التنموية تنهض في الأساس بالمجهودات والبرامج والمخططات التي تقوم بها الدولة فإن ذلك لا يمثل سوى أحد وجهي العملة في عملية تنمية المجتمع وتنظيمه، أما الوجه الآخر فلا يقل أهمية عن الوجه الأول فهو الدور الذي تقوم به المنظمات والجمعيات الأهلية وهي المنظمات التي تعتمد على النشاط الأهلي والعمل التطوعي سواء في عملها وتخضع لإشراف ورقابة بعض أجهزة الدولة وتبرز أهمية الدور الذي تقوم به الجمعيات الأهلية في تنمية المجتمع وتنظيمه بالنظر إلى العديد من الأبعاد، أولها: طبيعة الخدمات والأنشطة التي يمكن أن تقوم بها وهي في الغالب أنشطة مكملة ومتممة لما تقدمه مؤسسات الدولة الرسمية.(أسبيقة ، 2013 ، ص25-26)

فالجمعيات الأهلية عبارة عن مجموعة من التنظيمات التطوعية المستقلة نسبيًا والتي تملأ الفراغ بين الأسرة والمؤسسات الحكومية لتحقيق منفعة جماعية للمجتمع ككل ملتزمة بقيم ومعايير المجتمع المدني وهي تعد قوة مؤثرة بما تملكه من طاقة هائلة قادرة على الالتفاف حول عدد من القضايا

المجتمعية التي تستهدف في جوهرها الارتقاء بحقوق الفرد وتحسين نوعية حياته. (أبو غربية، 2015، ص ص144-145)

وبالتالي فقد أصبح التعاون والتكامل بين الدولة والجمعيات الأهلية أحد المتطلبات الضرورية لنجاح الجمعيات الأهلية في تحقيق رسالتها المنوطة بها، لا سيما في ظل المتغيرات العالمية الراهنة وما فرضته حقائق السوق المتغيرة والتطورات العلمية والتكنولوجية العارمة على المجتمعات المعاصرة من إجراء تغييرات عميقة في هيكلها ومحتواها بما في ذلك علاقتها بالجمعيات الأهلية لمواجهة هذه التغيرات من جهة وللحفاظ على التكامل والانسجام من جهة أخرى، حيث تعد الجمعيات الأهلية الوسيلة لتلبية احتياجات المجتمع المختلفة من خلال قدرتها على إدراك موارد المجتمع وامكاناته واستثمارها لمقابلة حاجاته وفقًا لأهميتها ولم يعد دور الجمعيات الأهلية مقصورًا على المساعدات الخيرية والمبادرات الفردية العشوائية بل أصبح نظامًا محكمًا يستجيب لكل ما يُطرح عليه من احتياجات مجتمعية بدءًا من تقديم الخدمات التي لا تستطيع امكانات الدولة الإيفاء بها إلى المشاركة في صنع القرار. (عبدالباقي، 2012، ص ص67-68)

وتذكر **(أماني قنديل، 2017)** أن لقطاع الجمعيات الأهلية أنشطة واسعة في ميادين عدة، ولذلك بلغ عددها في المجتمع المصري وفقًا للبيانات الرسمية 16,600 جمعية عام 2000، ووصل قبل ثورة يناير 2011 إلى 30,000 جمعية أهلية، هذا وقد كانت هذه الجمعيات تنشط في مجالات متعددة ومفتوحة وفقًا لقانون 84 لسنة 2002، حيث تقدم مساعدات خيرية، طفولة وأمومة، ثقافية علمية دينية، الفئات الخاصة، تمكين الأسرة، ثم تنمية اقتصادية، وتنمية مجتمعات محلية، وبيئية، آخذين في الاعتبار الازدواجية والتكرار لمجالات تنموية، وفي العامين التاليين لثورة يناير 2011، تم للمرة الأولى في تاريخ الجمعيات الأهلية تسجيل 6033 جمعية أهلية، وقد يكون ذلك كاشفًا عن رغبة مجتمعية للمشاركة في الإصلاح والتغيير. ولعل تزايد العديد من الأحداث كالهجرة غير الشرعية، وتصاعد الطلاق ليصل في مصر للمرة الأولى حوالي 40%، ومخاطر الفقر والتفكك الأسري، ووضعية أطفال الشوارع وعمل الأطفال وغير ذلك، قد شهد اهتمامًا بالجمعيات الأهلية في مصر في السنوات الأخيرة وفي هذا السياق أشير

إلى أن قاعدة بيانات الجمعيات الأهلية المتوافرة لدى وزارة التضامن الاجتماعي في مارس 2016 تضم عددًا إجماليًا للجمعيات بلغ 46,830 جمعية. (عبدالباقي، 2012، ص ص 67-68)

وتحظى الجمعيات الأهلية في الوقت الراهن بحماية دستورية في الدستور المصري الذى كفل لها شرعية الوجود والعمل بحرية تامة في إطار أحكام القانون وللجمعيات الأهلية في مصر تاريخ طويل وماضٍ عريقٍ من العمل والاسهام في مختلف نشاطات القطاع الاقتصادي والاجتماعي والخدمي والتطوعي، حيث تسهم في تنفيذ خطة الدولة ولها نشاطاتها الملموسة والمعروفة لدى شرائح كثيرة من المجتمع لاسيما في مجالات مواجهة الفقر والإسهام في تقديم الخدمات الاجتماعية ورعاية الأسر الأكثر احتياجًا، وفى السنوات الأخيرة تدعمت رسالة الجمعيات الأهلية في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية بوجه عام، فالركيزة الأساسية لها تقوم على فكرة العمل التطوعي الذى يقدره الشعب المصري بكل طوائفه، حيث امتدت تلك الرسالة إلى السعي للنهوض والارتقاء بالمواطن مؤازرة لجهود الحكومة الساعية إلى البناء والتعمير وصولًا إلى مجتمع عصري حضاري وفق إطار تشريعي يحكم عمل الجمعيات الأهلية ولتوجيه بوصلة نشاطاتها بما يتفق مع فلسفة الدولة ونظامها الأساسي، فلقد امتدت نشاطات الجمعيات الأهلية لتصل إلى قرابة 50,000 جمعية تعمل تحت مظلة القانون الذى تقوم على تنفيذ أحكامه وزارة التضامن الاجتماعي. (كاظم، 2019)

ويؤكد أهمية الدور الذي لعبته الجمعيات الأهلية في تنمية المجتمع وازدهاره بمساهمتها الفاعلة في العديد من الميادين أن سنت الجهات التشريعية لها القوانين والتشريعات التي تمنحها مزيدًا من الحرية في مزاولة أنشطتها وتقديم خدماتها في مجالات أوسع وميادين أرحب ومن هذه التشريعات "القانون رقم 84 لسنة 2002" والذي تضمن أبعادًا إيجابية تتفق مع التطورات العالمية الحديثة في تشريعات المنظمات غير الرسمية في العالم منها: اطلاق حرية الجمعيات لمزاولة نشاطها في مختلف الميادين الاجتماعية مع السماح بتعدد الأنشطة واتاحة الفرصة لها في تدبير وتنمية مواردها المالية بجهودها الذاتية بما في ذلك تلقي مساعدات من جهات خارجية بعد اخطار الجهة الإدارية المختصة وموافقتها وتوفير الضمانات والحماية لمؤسسي الجمعيات

الأهلية والتأكيد على كافة حقوقهم بدءًا من تحديد النشاط أو الأهداف أو الانضمام إلى الاتحادات التي تراها مناسبة واتاحة الفرصة لاختيار قيادات هذه الاتحادات من قِبل أعضاءها بحرية تامة ودون تدخل من قِبل جهة الإدارة، ولكن رغم الدور الفعال للجمعيات الأهلية في ضوء ما خولته لها التشريعات من حريات إلا أنها تجابه العديد من الصعوبات، كنقص التمويل، ونقص الكوادر المؤهلة بميادينها المختلفة، وعدم وجود إدارة إبداعية فاعلة تستطيع تدبير التمويل اللازم والكوادر المؤهلة في كافة مجالات الجمعيات وابتكار أساليب رشيدة وإيجاد مجالات جديدة تمكنها من أداء مهامها المجتمعية وتحقيق أهدافها التنموية على أفضل وجه ممكن.

وبالتالي، تلعب الجمعيات الأهلية دورًا كبيرًا في تنمية المجتمع بكافة قطاعاته ومجالاته كونها تمس كافة المجالات الخدمية والتطوعية والخيرية وغيرها إلا أنها قد تعاني بعض القصور في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها كما ينبغي، وفي ذلك سعت دراسة **(محمد سالم بن جمعان، 2015)** للتعرف على مدى كفاءة وفاعلية الجمعيات الأهلية والوقوف على الخدمات التنموية التي تقدمها للمجتمع، وتوصلت إلى أن هناك العديد من العوامل التي أدت إلى ضعف أنشطة بعض الجمعيات وتدني مستوى الخدمات التي تقدمها ومن هذه العوامل ما هو داخلي، ومنها ما هو خارجي، **فالعوامل الداخلية**، مثل: وجود بعض مجالس الإدارات غير الفاعلة، عدم التفاعل الإيجابي لبعض الأعضاء في أنشطة الجمعيات، ضعف تأهيل الكوادر، غياب التنظيم لدى بعض الجمعيات، ضعف الوعي التطوعي، أما **العوامل الخارجية**، مثل: ضعف العلاقات بين الجمعيات، غياب التشبيك مع منظمات المجتمع المدني، عدم إدراك الجمعيات لاحتياجات المواطنين، عدم اخضاع التجارب التنموية للتقييم، قصور فهم طبيعة وتقاليد بعض المجتمعات، المعاملات الروتينية والبيروقراطية التي تبطئ من عملية تطوير الجمعيات، تخاذل بعض الجهات المسئولة عن القيام بواجبها في تسهيل مهام بعض الجمعيات الأهلية.

واستهدفت دراسة **(أسامة أبو المكارم شاكر، وآخرون، 2017)** التعرف على دور جمعية الأورمان الخيرية في تنمية المجتمعات الريفية بمحافظة المنيا والمعوقات التي تحول دون تقديمها للخدمات كما ينبغي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المشكلات التي تحد من قدرة الجمعية على قيامها بدورها، أهمها: تدني وعي المواطنين بدور الجمعية– ضعف التنسيق بين

الجمعية ومنظمات المجتمع الأخرى– نقص خبرة بعض العاملين بالجمعية بمجال التنمية– نقص الخدمات التي تقدمها الجمعية نظرًا لضعف امكاناتها بالنسبة لاحتياجات المنطقة– تعقد إجراءات الحصول على الخدمات التي تقدمها الجمعية.

ونظرًا لتعدد المشكلات التي تعيق الجمعيات الأهلية عن تقديم خدماتها على أفضل وجه ممكن، فالأمر يستدعي البحث عن أساليب أخرى تمكّن الجمعيات الأهلية من تحقيق أهدافها التنموية وتقديم خدماتها إلى الفئات المستهدفة في الميادين المتنوعة، وهنا يظهر الابتكار الاجتماعي كاستجابة للتحديات الاجتماعية والبيئية والديموغرافية المتزايدة والتي غالبًا ما تعتبر غير قابلة للحل بسبب فشل الحلول والنماذج التقليدية التي تتخلل الأوضاع المؤسسية في بعض قطاعات المجتمع، ويُعرَّف الابتكار الاجتماعي على نطاق واسع بأنه ظهور تدابير اجتماعية وتنظيمية ومؤسسية جديدة أو منتجات وخدمات جديدة مصممة لتلبية التطلعات أو تلبية الاحتياجات أو لإيجاد حل لتحدي اجتماعي.(Bolzan, 2019, pp218-219)

ويذكر البعض أن هناك نوعين من الابتكار، هما: الابتكار المفتوح، والابتكار المغلق، فالابتكار كعملية مفتوحة، يكون حيث تستخدم المؤسسات مصادر الأفكار الداخلية والخارجية وتنشر نماذج أعمال متعددة لتحسين أداء المؤسسة ويتناقض هذا النموذج مع الذي كان مهيمناً في السابق وهو النهج "المغلق" حيث تعتمد المؤسسات على الموارد الداخلية ولا سيما البيئة الداخلية للمؤسسة، وتعتمد استراتيجية الابتكار "المغلقة" على تطوير منتجات وخدمات وعمليات ابتكارية بشكل أساسي داخل الشركة، في حين أن الاستراتيجية "المفتوحة" تنتج عن التعاون مع المؤسسات والعملاء الآخرين ،وبالتالي فإنه لإيجاد خدمات ومنتجات مبتكرة من قِبل المبتكرين المنغلقين فهذا يحتاج إلى قدرة داخلية في حين يستخدم المبتكرون المنفتحون الأفكار والمهارات والكفاءات الفنية من خارج المؤسسة، وبالنسبة لأنشطة التدريب فالمبتكرين المنغلقين يعتمدون على الكفاءات الداخلية بينما يمكن للمبتكرون المنفتحون الاستفادة من القدرات الكائنة خارج المؤسسة ويمكن تفسير المستوى المنخفض من التدريب للمنغلقين بالمستويات المنخفضة نسبيًا من المهارات التي قد تكون مطلوبة عندما يكون الابداع عملية سلبية نسبيًا، كما أن تبني تقنيات إدارية جديدة يزيد من احتمالية تنفيذ عمليات ابتكارية سواء عند المبتكرون المنغلقون أو المنفتحون. (Abreu, 2008, pp 19-21)

ولأهمية الابتكار الاجتماعي قدمت المفوضية الأوروبية الدعم لاختبار تصميم وإمكانية توسيع نطاق الإصلاحات الهيكلية المبتكرة في نظم سياسات الرعاية الاجتماعية من خلال برنامج الابداع الاجتماعي، مع التركيز الأولي على إصلاح الخدمات الاجتماعية في الدعوة الأولى بشأن ابداع السياسة الاجتماعية لدعم إصلاحات الخدمات الاجتماعية لعام 2014، وقد تمحورت الاصلاحات في الخدمات الاجتماعية حول تبني مداخل ابتكارية في تقديم الخدمات الاجتماعية وتعزيز الشراكات الابتكارية بين القطاعين العام والخاص وقطاع المجتمع المدني، حيث تعد الخدمات الاجتماعية عنصر أساسي في نظم الحماية الاجتماعية؛ لأنها توفر الدعم للتخفيف من المخاطر المختلفة التي يمكن أن يواجهها الفرد خلال مسيرة حياته، فالخدمات الاجتماعية ضرورية لتعزيز نهج الاستثمار الاجتماعي للحد من خطر الفقر والاستبعاد، ويمثل الوصول إلى الخدمات عالية الجودة ركيزة أساسية لاستراتيجيات تمكين الأفراد للاندماج بنجاح في سوق العمل والمجتمع. (European commission, 2015, p5)

وقد تناولت العديد من الدراسات التي تقر بأهمية الابتكار الاجتماعي، وفي ذلك ذكرت دراسة (**أسماء سيد حسن خليل، 2018**) أن الابتكار الاجتماعي ذو أهمية بالغة في بناء رأس المال البشري من خلال تحسين فرص الحياة وتجويدها، فالابتكار الاجتماعي قد يكون منتج أو عملية إنتاج أو تكنولوجيا، وقد يكون مبدأ أو فكرة أو قانون أو حركة اجتماعية أو تداخل أو مزيج بين أكثر من عنصر فهو يتضمن إدخال تحسينات أو تطويرات أو ابتكار إضافات جديدة للعمليات اجتماعية والمؤسسات الاجتماعية. وفي ذلك استهدفت دراسة (**لمى بنت علي المشيخي، 2019**) التعرف على دور الابتكار الاجتماعي في تحسين خدمات القطاع الاجتماعي، وأوصت بضرورة أن تعمل المنظمات الاجتماعية على تغيير الاستراتيجيات التقليدية التي تعمل بها، وأن تأخذ بأسلوب الابتكار الاجتماعي في تقديم الحلول وتلبية الاحتياجات وأن تتبنى الابتكار الاجتماعي كاستراتيجية عند صنع سياستها وتحديد رؤيتها وأهدافها وتصميم برامجها وتقديم خدماتها.

كما استهدفت دراسة (**نيفين محمد توفيق، إبراهيم صبري أحمد حسنين، 2018**) تحديد مفهوم الابتكار الاجتماعي بالجمعيات الأهلية والتوصل لرؤية مستقبلية من منظور طريق تنظيم

المجتمع لتعزيز الابتكار الاجتماعي بالجمعيات الأهلية، وتوصلت إلى أن الابتكار الاجتماعي لدى أعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية والقائمين على أنشطة وخدمات الجمعيات الأهلية يعني: عملية إيجاد أفكار جديدة لتحسين نوعية الحياة لدى أفراد المجتمع بما يؤدي في النهاية إلى زيادة رفاهيتهم وتحسين مستوى معيشتهم مع الاهتمام بتطوير الجمعيات الأهلية باعتبارها تعبر عن أصوات الفئات المستبعدة من مزايا الرفاهية وتعتمد عملية إيجاد الأفكار على تكوين أوجه تعاون جديدة بين مختلف فئات المجتمع واستثمار موارده وثرواته، كما خرجت الدراسة بأن الرؤية المستقبلية لتعزيز الابتكار الاجتماعي بالجمعيات الأهلية يجب أن تركز على: تعزيز البيئة الداخلية للجمعيات الأهلية لتحتضن ثقافة الابتكار الاجتماعي وربط الابتكار الاجتماعي بالجمعيات الأهلية باحتياجات المجتمع التي لم يستجاب لها.

ولا شك أن الابتكار الاجتماعي يعد أحد الأساليب التي تساعد المنظمات غير الحكومية على تحقيق أهدافها، وفي ذلك استهدفت دراسة **(Nicolae BIBU, et al., 2012)** الوقوف على مظاهر الابتكار الاجتماعي في إدارة المنظمات غير الحكومية وكيف تساعد في تحسين النماذج التنظيمية الحالية وطرق الإدارة وكيف يمكن لهذه الأساليب أن تخلق قيمة لهذه المنظمات، وتوصلت إلى أن المنظمات غير الحكومية تبتكر إلى حد كبير الطريقة التي يتم بها تنفيذ الأنشطة الإدارية، وعلى المستوى التنظيمي ومستوى الشبكات تحل المنظمات غير الحكومية بطرق جديدة ومبتكرة قضايا التخطيط والتنظيم والقيادة والتحفيز والسيطرة على الموارد والأفراد من أجل تحقيق أهدافهم وأهدافهم الأساسية بفعالية وكفاءة، وبالتالي يصبح مستقبلهم وبقائهم على قيد الحياة أمرًا حاسمًا بالنسبة للمجتمع ونتيجة قدرة إدارة المنظمات غير الحكومية على تحسين النماذج التنظيمية وأساليب الإدارة وقد تم تحديد هذه الابتكارات من خلال مجموعة من العوامل: القطاع العام وفشل السوق، والتضامن البشري، والحاجة إلى التمكين الجماعي، ونوع السوق الذي تخدمه المنظمات غير الحكومية، والحاجة إلى الأهلية/الشرعية التنظيمية، ونقص الأسهم، والهدف الاجتماعي للمنظمات غير الحكومية والإمكانات المالية الأسبوعية للمستفيدين من المنظمات غير الحكومية، وما إلى ذلك، وتمثل هذه تغييرات تزيد من ثقة الجمهور في مثل هذه المنظمات، وتولد الشرعية، وبالتالي، تخلق قيمة لهذه المنظمات لذلك يتم

قبولها اجتماعيًا ونشرها على نطاق واسع في جميع أنحاء منطقة مجتمعية معينة (مجموعة المنظمات غير الحكومية) يتم نقلها على أنها "ممارسة اجتماعية جديدة" أو "إجراءات روتينية" ونتيجة لذلك يتم تحديدها على أنها ابتكارات اجتماعية.

وللكشف عن قدرة الابتكار الاجتماعي على تحسين أداء المنظمات غير الحكومية، استهدفت دراسة (**Cesar A. Bernal-Torres, et al., 2021**) تحليل العلاقة بين الابتكار التنظيمي (التغييرات في الجوانب المتعلقة بإدارة المنظمات) والابتكار الاجتماعي (طرق جديدة لمعالجة المشاكل الاجتماعية) مع الأداء التنظيمي للمنظمات غير الربحية في سياق المجتمع الكولومبي، وتوصلت إلى أن الأدلة التجريبية تشير إلى أن المنظمات غير الربحية الكولومبية هي منظمات ابتكارية تتبع استراتيجيات الإدارة لهذا الغرض وتعتبر أن التغييرات في الهيكل التنظيمي وأساليب العمل ووسائل إدارة الموظفين والعلاقات مع المستفيدين منهم وتنفيذ استراتيجيات جديدة للعمل المشترك مع الكيانات العامة والخاص، أمثلة جيدة لهذه الاستراتيجيات المدروسة في تحسين ابتكار قوي مستمد من التفاعلات مع الجهات المختلفة، أي توجد علاقة إيجابية بين الإجراءات المبتكرة وأداء المنظمات غير الربحية ويتم تقدير احتمالية تقديم منتج أو خدمة مبتكرة باستخدام سلسلة من المتغيرات المستقلة التي تستوعب الجوانب المختلفة لقدرة المؤسسة، حيث يرتبط ذلك بـــ: وجود عدد كاف من موظفي البحث والتطوير– تبني السلوك التعاوني– استخدام أساليب الإدارة الحديثة وتدريب المديرين وتطوير شبكات التواصل بين المؤسسات عبر مناطق جغرافية متعددة.(Abreu, 2008, p3)

مما سبق يتضح أن الخدمات الاجتماعية أمرًا ضروريًا لكافة فئات المجتمع وشرائحه، والتي تقوم بتقديمها للأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات جمعيات أهلية مؤمنة بحق الإنسان في الحصول على خدمات على درجة مقبولة من الجودة، وبالتالي فالجودة مطلبًا تسعى كافة الجمعيات الأهلية إلى بلوغه للخدمات الاجتماعية التي تقدمها، ومن ثم فالسعي لإيجاد أساليب لتحسين نوعية هذه الخدمات بات من الضرورة بمكان، وقد أثار ذلك تفكير الباحث لإيجاد وسيلة أو آلية يمكنها تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية، وفي سبيل ذلك يسعى

الباحث للإجابة على تساؤل مؤداه: ما فعالية الابتكار الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية؟

ثانيًا: أهمية الدراسة:

1- تعتبر الدراسة استجابة للنداءات العالمية والمحلية بشأن الاهتمام بالابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية المختلفة التي تقدمها الجمعيات الأهلية.
2- المشكلات التي تواجهها عمليات تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الجمعيات الأهلية وقد يكون سبب حدوثها هي الحلول المؤقتة المقدمة بشكل غير مدروس وعدم الالتفات إلى ضرورة إيجاد حلول إبداعية جذرية للمشكلات.
3- توعية الأخصائيين الاجتماعيين وأعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية بأهمية الابتكار في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.
4- ظهور العديد من المشكلات الاجتماعية المعاصرة التي لا يمكن حلها بالطرق التقليدية المتعارف عليها.
5- تعد الجمعيات الأهلية أحد المؤسسات التي في إحداث التغيير الاجتماعي ولكي تستطيع تحقيق ذلك لابد أن تتبنى الابتكار الاجتماعي.

ثالثًا: أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة: تحديد فعالية الابتكار الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيس من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1- تحديد دوافع استخدام الابتكار الاجتماعي لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.
2- تحديد أهمية الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

3- تحديد أدوات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

4- تحديد معوقات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

5- التوصل لتصور مقترح للخدمة الاجتماعية لتفعيل الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

رابعًا: تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي للدراسة: ما فعالية الابتكار الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية؟

ويمكن الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما دوافع استخدام الابتكار الاجتماعي لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية؟

2- ما أهمية الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية؟

3- ما أدوات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية؟

4- ما معوقات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية؟

خامسًا: مفاهيم الدراسة:

1- الابتكار الاجتماعي:

تعود كلمة ابتكار إلى الفعل (بَكَرَ)، وبكر بكورًا أي أسرع، وبكر إلى الشيء أي أسرع إليه، وباكره أي بادر إليه، وسابقه في التبكير، وابتكر الشيء أي ابتدعه على نحو غير مسبوق، والباكور هو العجل من كل شيء، والبِكرُ هو أول كل شيء (مجمع اللغة العربية، 1992، ص59)، ويعرف قاموس لونجمان الابتكار بأنه: فكرة أو طريقة جديدة يتم استخدامها لأول مرة أو استخدام أفكار أو طرق جديدة (Longman Active Study Dictionary for Egyptian Secondary Schools, 2004, p350) ، ويعرف الابتكار أيضًا بأنه: النتيجة الناجمة من إنشاء طريقة أو أسلوب جديد في الإنتاج، وكذا التغيير في مكونات المنتج أو كيفية تصميمه. (السعيد، 2016، ص32)

وتعرف منظمة التعاون والتنمية الابتكار بأنه: مجموع الخطوات العلمية والفنية والتجارية والمالية اللازمة لنجاح تطوير وتسويق منتجات صناعية جديدة أو محسنة والاستخدام التجاري لأساليب وعمليات أو معدات جديدة أو محسنة أو إدخال طريقة جديدة في الخدمة الاجتماعية وليس البحث والتطوير إلا خطوة واحدة من هذه الخطوات. (عبدالوهاب، 2012، ص32)

أما الابتكار الاجتماعي فيعرف بأنه: جملة من الاستجابات من قِبل ذوي العلاقة لتحدي او تنمية شأن في المجتمع بطريقة تركز على الكفاءة والفاعلية والاستدامة من خلال الحلول المنبثقة من المجتمع وتشكل قيمة حقيقية للمجتمع ككل وليس فقط للأفراد، وأن الابتكار الاجتماعي قد يكون منتج أو خدمة أو مبدأ أو فكرة أو قانون أو حركة اجتماعية أو تداخل أو مزيج بين أكثر من عنصر (محمد، 2021، ص51).وقد تناول العديد من الأدبيات مفهوم الابتكار الاجتماعي من خلال منظورات متعددة يمكن تحديدها في الجدول التالي. (توفيق، 2018، ص ص 20-21)

-المنظورات المختلفة للابتكار الاجتماعي.

المنظور	وصفها للابتكار الاجتماعي	الموضوعات الرئيسية	المخرجات الرئيسية	نقاط التركيز
علم النفس الاجتماعي.	استراتيجيات منهجية أو نماذج تستهدف إحداث التغيير في النظم الاجتماعية.	إدارة الموارد البيئية والطبيعية.	إحداث تغييرات اجتماعية وسلوكية.	التركيز على العملية بشكل كبير.
أبحاث الإبداع.	عملية إبداعية لتوليد الابتكارات الاجتماعية، وهو أيضًا أفكار جديدة مرتبطة بالتنظيمات الاجتماعية التي تساعد في تحقيق الأهداف المشتركة.	تنمية روح المبادرة الداخلية، والمسئولية الاجتماعية للشركات.	تكوين علاقات اجتماعية جديدة أو تغيير التنظيمات الاجتماعية.	التركيز على العملية بشكل كبير.
التحديات الاجتماعية والمجتمعية.	حلول مبتكرة للتحديات الاجتماعية والتقنية أو المشكلات الاجتماعية.	ريادة الأعمال الاجتماعية، والتحالفات بين القطاعات، والاستدامة البيئية والصحية والمناخية.	إحداث تحولات اجتماعية وفنية.	التركيز على المخرجات بشكل كبير.
التنمية المحلية.	إشباع الاحتياجات الإنسانية من خلال إحداث تغيير في العلاقات بين المجتمعات المدنية	حوكمة المؤسسات، وتمكين المواطنين، والقضايا	التماسك الاجتماعي والتغيير.	التوازن بين العملية والمخرجات.

المنظور	وصفها للابتكار الاجتماعي	الموضوعات الرئيسية	المخرجات الرئيسية	نقاط التركيز
	المحلية ومجالس إدارتها.	الحضرية والإقليمية.		

ويقصد بالابتكار الاجتماعي: تطوير أفكار مبتكرة ومستدامة للمشاكل التي تتراوح في طيف من ظروف العمل إلى التعليم، والتنمية الفردية والمجتمعية، ومراقبة الصحة والبيئة إلى التغيرات المناخية. وعلى أحد طرفي المتصل، يتم تقييم الابتكارات الاجتماعية على أنها مكملة للابتكارات التكنولوجية في الإعدادات التنظيمية، وفي هذا يُعرَّف الابتكار الاجتماعي بأنه تغيير فردي و/أو مؤسسي لزيادة القدرة التنافسية التنظيمية. ويتم التأكيد على ضرورة الابتكار الاجتماعي في توفير الفعالية الاقتصادية على جوانب أخرى، مثل: الاجتماعية والسياسية والثقافية كأداة مهمة، ومن وجهة نظر المنظمات، يتم تقييم الابتكار الاجتماعي من خلال التحسينات المخطط لها والمراقبة في إدارة الموارد البشرية وتحسينات إنتاجية القوى العاملة. وعلى الجانب الآخر من المتصل، يبحث الابتكار الاجتماعي عن طرق ملموسة للتعامل مع المشكلات الاجتماعية والاقتصادية لإحداث فرق حقيقي في حياة أناس حقيقيين. (Bulut, 2013, pp 122-123)

-ويعرف الباحث الابتكار الاجتماعي إجرائيًا بأنه:

- جملة التحسينات التي تتميز بالابتكار والجدة في جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.
- صياغة وتقديم حلول مبتكرة للمشكلات التي تواجه تقديم الجمعيات الأهلية لخدمات اجتماعية عالية الجودة.
- إضافات مبتكرة للخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجمعيات الأهلية، وتتضمن أنشطة ابداعية جديدة.

2- الجودة:

ترجع كلمة جودة إلى مادة (ج و د)، وجاد الشيء، يجود، جودة بفتح الجيم وضمها، أي صار جيدًا (الرازي، 1986، ص49). وذكرت دائرة معارف القرن العشرين أن كلمة الجودة تعود

إلى (جاد)، ويقال جاد الشيء يجود جودة، أي صار جيدًا، وجوَّد الشيء أي حسنه (وجدي، 1971، ص273). وتعرف الجودة بأنها: الارتقاء بالمستوى العلمي والمواصفات النوعية لخريجي الجامعات من حيث المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات الملائمة لروح العصر وللتقدم العلمي والابتكار التكنولوجي، وهذه مسألة تتصدر مسؤوليات الجامعات وتقع في صلب عملها اليومي، وترتبط بمجمل الاستراتيجيات والسياسات التي تعتمدها الجامعة وبالكيفية التي تستثمر بها مواردها والإمكانات المتاحة لها. وتعرف أيضًا: هي أسلوب إرضاء وإشباع حاجات المستفيدين وتعتبر القيمة المثلى لتقديم الخدمة وهي التصرف الصحيح بدون أخطاء من أول مرة. (مخلوف، 2011، ص6)

3- الخدمات الاجتماعية:

تعرف الخدمة في قاموس اكسفورد بأنها: المهمة التي تقوم بها منظمة ما (Oxford Wordpower Dictionary, 2006, p 700). ويرجع أصل كلمة خدمة service إلى كلمة لاتينية servicium تعني العبودية أي كثرة خدمة الأسياد أي الملوك, وتعرف الخدمة بأنها: أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريًا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل (قريشي، 2018، ص21). وتعرف الخدمة أيضًا بأنها: نشاط أو منفعة يقدمها طرف ما إلى طرف آخر بحيث تكون غير ملموسة ولا ينتج عنها أي تملك، كما إن إنتاج أو تقديم هذه الخدمة يكون مرتبط بمنتج مادي أو غير مرتبط (قندور، 2016، ص 121). كما تعرف الخدمة بأنها: الأنشطة غير الملموسة والتي تحقق منفعة للعميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية. وتعرف الخدمات بأنها: الأنشطة التي يؤديها المجتمع لأفراده في نواحي مختلفة كالتعليم والصحة والثقافة والرياضة والترفيه والدين والتجارة والاتصالات والأمن.....إلخ. (الهيئة العامة للتخطيط العمراني، 2016، ص 6)

أما الخدمات الاجتماعية فيعرفها قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية بأنها: الأنشطة المنظمة التي تهدف للمساعدة على التوافق المتبادل للأفراد وبيئتهم، وهذا الهدف

يتحقق عن طريق تصميم تكتيكات وطرق تساعد الأفراد والجماعات والمجتمعات على اشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلات تكيفهم مع التغيرات التي تطرأ على المجتمع، من خلال عمل جماعي تعاوني لتحسين أحوالهم الاقتصادية والاجتماعية. (السكري، 2000، ص500)

وتعرف الخدمات الاجتماعية أيضًا بأنها: الأنشطة المنظمة التي تهدف للمساعدة على التوافق بين الأفراد وبيئتهم، ويتطلب ذلك تصميم تكنيكات وطرق تساعد الأفراد، والجماعات، والمجتمعات على تلبية احتياجاتهم وحل المشكلات التي تعوق توافقهم وتكيفهم، وذلك من خلال عمل جماعي تعاوني لتحسين أحوالهم الاقتصادية والاجتماعية (السروجي، 2006، ص ص 1451- 1452)، كما تعرف بأنها: البرامج التي تقدمها المؤسسات من أعمال ومهام وأنشطة للأفراد والجماعات الذين بحاجة إلى الرعاية، ويتضمن رفع مستوى معيشتهم من خلال تقديم العديد من الخدمات الصحية والنفسية والاجتماعية والطبية، وغيرها للمستفيدين. (مخلوف، 2011، ص 6)

4- الجمعيات الأهلية:

تعرف دائرة معارف الخدمة الاجتماعية الجمعيات الأهلية بأنها: منظمات غير ربحية وغير حكومية تقدم الخدمات الإنسانية، وتهدف إلى مساعدة الآخرين على تحقيق مستوى أفضل لحياتهم، وهذه المنظمة تعتمد على المتطوعين لتحقيق برامجها (بن جمعان، 2015، ص 180). ويرى براون، وآخرون Brown et al., أن المجتمع المدني "والذي يشار إليه بأنه القطاع غير الربحي" والتي تعتبر الجمعيات الأهلية إحدى منظماته الهامة بأنه: منطقة ارتباط وعمل مستقل عن الدولة والسوق يمكن للمواطنين تنظيمها لمتابعة أغراض فردية وجماعية مهمة بالنسبة لهم. (Teegen, 2004, p 2)

وتعرف الجمعيات الأهلية: بأنها منظمات تحاول تحسين الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية والإنتاجية كمنظمات مجتمعية صغيرة على مستوى القرية أو المقاطعة، أو وكالات التنمية المهنية الكبيرة على مستوى الدولة (Ullebergv, 2009, p 12). وقد حددت وثيقة تنفيذية رئيسية صادرة عن البنك الدولي عام 1995 الجمعيات الأهلية بأنها: منظمات تسعى إلى القيام بأنشطة لتخفيف المعاناة، وتعزيز مصالح الفقراء، وحماية البيئة، وتوفير الخدمات الاجتماعية

الأساسية أو الاضطلاع بالتنمية المجتمعية (Jenkins, 2004, p 2-3). وتعرف الجمعيات الأهلية أيضاً بأنها: هي تلك المنظمات المشهرة والمعترف بها قانونياً، والتي لا تتبع أي جهة حكومية ولكن تخضع لإشرافها القانوني، والتي تقدم خدمات عديدة للسكان في القرية على أن يكون مؤسسي هذه المنظمات لا يقل عددهم عن خمسة عشرة فرداً كحد أدنى (شاكر، 2017، ص453). وتستهدف الجمعيات الأهلية تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال: (Ghaus-Pasha, 2009, pp 10-17)

1- تحسين مناخ الاستثمار في الأعمال المحلية.

2- تشجيع المشروعات الصغيرة وبرامج كسب العيش.

3- التدريب وبناء القدرات.

4- الإغاثة والتأهيل.

5- تعبئة الموارد المجتمعية.

6- تقديم الخدمات الإنسانية للفئات المهمشة. (Mo Ray, et al, 2009, p 21)

والجمعيات الأهلية هي منظمات غير هادفة للربح تنشط في مجالات الرعاية الاجتماعية والخدمات الاجتماعية والتنمية المحلية التطوعية أو غير الربحية، وتتسم بأنها: تقوم على أسس وجهود تطوعية لخدمة المجتمع الذى تنشأ فيه- غالبًا ما تستخدم كجسر بين البناءات غير الرسمية والرسمية في نسق الخدمات الإنسانية- أن الأعضاء المؤسسين للجمعية يشتركون معًا في الإحساس بحاجات ومشكلات المجتمع. (الجوهري، 2020، ص 110)

سادسًا: الاجراءات المنهجية للدراسة:

1- نوع الدراسة: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تمهد إلى دراسة خصائص معينة فى موقف يغلب عليه التحديد، وهى أكثر الدراسات ملائمة للواقع الاجتماعي وخصائصه، والتمكن من الفهم الصحيح لهذا الواقع والإحاطة بكل أبعاده بدقة (عبدالعال، 1998، ص 109)، وفى هذه الدراسة نحاول الوصف والتحليل للابتكار

الاجتماعى فى طريقة تنظيم المجتمع كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية

2- **المنهج المستخدم:** قام الباحث بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي، لأنه يعبر عن محاولة منظمة للحصول على معلومات من جمهور معين أو عينة منه، وذلك عن طريق استخدام مقياس البحث أو المقابلات، فالوظيفة الأساسية للمسح هو توفير المعلومات حول موقف أو مجتمع أو جماعة (محمد، 2000، ص 130)، وقد اعتمد الباحث فى هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين والمتخصصين والمسؤولين وأعضاء مجلس الادارة بالجمعيات الاهلية بمحافظة الاسماعيلية.

3- **أدوات الدراسة:** اعتمدت الدراسة على اداة اساسية وهى المقياس بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية كما تمت الاستفادة من الادوات المستخدمة في تلك الدراسات والاستعانة ببعض العبارات الواردة فيها بعد إعادة صياغتها وضبطها لتتناسب مع مجتمع الدراسة الحالي، كما تم الرجوع الى أدبيات الدراسة والاطار النظري.

- وقد اعتمد الباحث في تصميم الاداة على:

أولاً: خطوات إعداد أداة الدراسة: يسعى الباحث إلى قياس فعالية الابتكار الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية، وقد تكون المقياس من البيانات الأولية المتمثلة في الاسم، والنوع (ذكر أو أنثى)، والسن (أقل من 30 سنة، من 30 إلى أقل من 40 سنة، من 40 إلى أقل من 50 سنة، من 50 سنة فأكثر)، الحالة التعليمية (يقرأ ويكتب، مؤهل متوسط، مؤهل فوق متوسط، مؤهل عالي، ماجستير، دكتوراه)، الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل)، وسنوات الخبرة (أقل من 10 سنوات، من 10 لأقل من 20 سنة، من 20 لأقل من 30 سنة، 30 سنة فأكثر)، والمنصب داخل مجلس الإدارة (رئيس مجلس الإدارة- نائب رئيس مجلس الإدارة- أمين الصندوق- سكرتير المجلس- عضو مجلس الإدارة). ولقد أمكن من خلال ذلك تحديد الأبعاد الأساسية للقياس وعددهم (4) أبعاد وإعداد صياغة لعدد من العبارات بالإضافة إلى البيانات الأولية، ثم قيام الباحث بتصنيف العبارات على أربعة أبعاد أساسية للمقياس وهي:

- **البعد الأول:** دوافع استخدام الابتكار الاجتماعي لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية، ويتكون من (12) مفردة.

- **البعد الثاني:** أهمية الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية، ويتكون من (14) مفردة.

- **البعد الثالث:** أدوات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية، ويتكون من (19) مفردة.

- **البعد الرابع:** معوقات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية، ويتكون من (13) مفردة.

وقد تم الاعتماد على مفتاح التصحيح:(نعم = 3)،(إلى حد ما =2)، (لا= 1)

-وفي سبيل تحقيق الدراسة لأهدافها تم إعداد أداة الدراسة الميدانية وقد مرت إعداد هذه الأداة بالمرحلتين التاليتين:

ت-**إعداد أدوات الدراسة:** قد استعان الباحث في إعداد الاداة بما يلى:

- الاطلاع على الكتابات النظرية والتراث النظرى والبحوث السابقة المرتبطة بموضوع القياس.
- الاطلاع على مجموعة من المقاييس والاستمارات التى تتمشى مع أهداف الدراسة، وذلك للتعرف على الأبعاد الرئيسية للمقياس محل الدراسة.
- الاعتماد على نتائج الدراسة الاستطلاعية التى قام بها من مقابلات سواء مع الخبراء فى مجال إعداد المقاييس والمهنيين بموضوع القياس (تحسين الخدمات الاجتماعية للمسنين ذوي الإعاقة).

ث-**تحكيم أداة الدراسة وإجراء التعديلات المطلوب:** قام الباحث بإعداد الأداة فى صورتها الأولية متضمنة المتغيرات الأساسية السابقة، وعرضها على السادة المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية للوقوف على مدى مناسبة كل مفردة من مفردات الأداة لتحقيق هدف الدراسة وعددهم (12) من المحكمين للاستفادة من آرائهم فى عملية تصميم عبارات الأداة والحكم عليها.

ح- **ثبات أداة الدراسة:** لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام التحليل الإحصائي لمفردات الأداة وذلك لقياس مدى ثباتها وذلك باستخدام برنامج **SPSS** (رجاء محمود أبو علام، 2003، 335)، وذلك من خلال استخدام:

- طريقة ألفا كرونباخ
- طريقة التجزئة النصفية

و لدراسة ثبات هذا المقياس قام الباحث بإدخال الدرجات الخام لكل مفردة من مفردات المقياس على برنامج **SPSS**، وتم تجزئة مفردات المقياس إلى نصفين متكافئين – مفردات زوجية، وفردية – وقد حصل الباحث على معامل الثبات بين نصفي المقياس وتم معالجة معامل الثبات بمعامل Guttman وجاءت النتائج كما يلي.

جدول (1) ثبات المقياس

المحور	معامل الفا كرونباخ	طريقة التجزئة النصفية (معامل جيتمان)
البعد الأول: دوافع استخدام الابتكار الاجتماعي.	0.638	0.619
البعد الثاني: أهمية الابتكار.	0.716	0.676
البعد الثالث: رأس المال الهيكلي.	0.763	0.742
البعد الثالث: معوقات رأس المال الفكري.	0.768	0.583
الكل	0.706	0.632

من الجدول السابق يُلاحظ أن ثبات المقياس بمعامل ألفا كرونباخ وأبعاده تراوح ما بين (0.638) و (0.768) وذلك في كل المحاور والمقياس ككل وهذه القيم تشير إلى معامل ثبات مقبول للمقياس، وهو ما تشير إليه كذلك قيم معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

ثانيا: صدق أداة الدراسة: يقصد بالصدق أن تقيس الأداة ما وضعت لقياسه فلا تقيس شيئا غيره أو بالإضافة إليه وقد اعتمد الباحث على صدق المحكمين (الصدق الظاهري)، وكذلك الصدق الذاتي(الإحصائي).

4- مجالات الدراسة:

أ- **المجال المكاني:** أجريت الدراسة بالجمعيات الاهلية بمحافظة الإسماعيلية وهم كالتالى:

1- جمعية تنمية المجتمع المحلى بحى السلام
2- جمعية تنمية المجتمع المحلى بالشيخ زايد
3- جمعية تنمية المجتمع المحلى بالشهداء
4- جمعية تنمية المجتمع المحلى بالعباسى
5- جمعية تنمية المجتمع المحلى بالمبرة
6- جمعية تنمية المجتمع المحلى بالوحدة السكنية
7- جمعية تنمية المجتمع المحلى بالبهتيمى

ب-**المجال البشري:** بلغ مجتمع الدراسة (98) مفردة من الاخصائيين والمتخصصين والمسؤولين وأعضاء مجلس الادارة بالجمعيات الاهلية.

ج- **المجال الزمني:** فترة إجراء الدراسة من 15/ 1 / 2022 إلى 28/ 2 / 2022.

سابعا: نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها:

-تتكون عينة الدراسة من (98) مفردة من الاخصائيين والمتخصصين والمسؤولين وأعضاء مجلس الادارة بالجمعيات الاهلية، وفيما يلي وصف لعينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

جدول (2) توزيع العينة وفقاً للنوع

النوع	التكرارات (ك)	النسبة المئوية (%)
أنثى	32	32.7
ذكر	66	67.3
المجموع	98	100.0

يتضح من الجدول السابق تفوق نسبة الذكور على الإناث حيث جاءت نسبة الذكور 66.3% والإناث 32.7 % وهي نسبة تقترب من الضعف، وذلك نظرا لطبيعة العمل مع تلك الجمعيات وما تحتاج اليه من جهد.

جدول (3) توزيع العينة وفقاً للسن

السن	التكرارات (ك)	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	38	38.8
من 30 لأقل من 40 سنة	46	46.9
من 40 لأقل من 50 سنة	11	11.2
من 50 سنة فأكثر	3	3.1
المجموع	98	100.0

يتضح من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من العينة هم الفئة العمرية من 30 لأقل من 40 سنة ، تليهم الفئة أقل من من 30 سنة، ثم تأتي في المرتبة الأخيرة الأقل من 50 سنة فأكثر، وهذا يعود إلى طبيعة التوظيف المرحلة الحالية.

جدول (4) توزيع العينة وفقاً للحالة التعليمية

الحالة التعليمية	التكرارات (ك)	النسبة المئوية (%)
يقرأ ويكتب	**5**	**5.1**
مؤهل متوسط	**17**	**17.3**
مؤهل فوق متوسط	**19**	**19.4**
مؤهل عال	**32**	**32.7**
ماجستير	**12**	**12.2**

دكتوراه	13	13.3
المجموع	98	100.0

يتضح من الجدول السابق ان النسبة الاكبر من الحاصلين على مؤهل عال مقارنة بالمؤهل فوق المتوسط حيث جاءت في المرتبة الأولى الحاصلين على مؤهل عال بنسبة 32.7% يليهم الحاصلين مؤهل فوق متوسط بنسبة 19.4%.

جدول (5) توزيع العينة وفقاً للحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات (ك)	النسبة المئوية (%)
أعزب	37	37.8
متزوج	39	39.8
مطلق	16	16.3
أرمل	6	6.1
المجموع	98	100.0

يتضح من الجدول السابق أن النسبة الأكبر من العينة هم الفئة المتزوجة بنسبة 39.8% ، تليهم الفئة المتزوج بنسبة 37.8 %.

جدول (6) توزيع العينة وفقاً للسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات (ك)	النسبة المئوية (%)
أقل من 10 سنوات	41	41.8
من 10 لأقل من 20 سنة	37	37.8
من 20 لأقل من 30 سنة	11	11.2
30 سنة فأكثر	9	9.2
المجموع	98	100.0

يشير الجدول السابق ان النسبة الأكبر من العينة هم من لديهم خبرة هم الفئة أقل من 10 سنوات حيث جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 41.8%، وتليها الفئة من 10 لأقل من 20 سنة بنسبة 37.8% .

جدول (7) توزيع العينة وفقا المنصب بمجلس الادارة

المنصب	التكرارات (ك)	النسبة المئوية (%)
رئيس مجلس إدارة	21	21.4
نائب رئيس مجلس إدارة	37	37.8
أمين الصندوق	21	21.4
سكرتير المجلس	19	19.4
المجموع	98	100.0

يشير الجدول السابق ان النسبة الأكبر من العينة هم من يمثلون نائب رئيس مجلس الادارة بنسبة 37.8 % ثم تتقارب باقى الفئات الاخرى.

جدول (8) دوافع استخدام الابتكار الاجتماعي لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا		إلى حدٍ ما		نعم					
	ك	%	ك	%	ك	%				
1- مواكبة عمليات التغيير الاجتماعي التي تطرأ على المجتمع.	26	26.5	34	34.7	38	38.8	208	2.12	0.80	4
2- مسايرة التقدم العلمي والتكنولوجي في الوقت الراهن.	32	32.7	44	44.9	22	22.4	186	1.90	0.74	12
3- تلبية الاحتياجات الاجتماعية المتعددة للمواطنين.	22	22.4	45	45.9	31	31.6	205	2.09	0.73	6
4 - تحسين نوعية حياة المواطنين.	28	28.6	43	43.9	27	27.6	195	1.99	0.75	8
5 - الاستجابة للإصلاحات الاقتصادية التي يمر بها المجتمع.	14	14.3	51	52	33	33.7	215	2.19	0.67	1
6 - تنوع الاحتياجات الاجتماعية لفئات المجتمع المختلفة.	33	33.7	38	38.8	27	27.6	190	1.94	0.78	10
7 - محاولة اشباع احتياجات المجتمع.	33	33.7	37	37.8	28	28.6	191	1.95	0.79	9
8 - الاستعداد لمواجهة الأزمات التي تحل بالمجتمع.	35	35.7	34	34.7	29	29.6	190	1.94	0.81	11
9 - التعامل مع التحديات المجتمعية بفكر جديد.	20	20.4	42	42.9	36	36.7	212	2.16	0.74	2

10 –تبني أساليب جديد للتعامل مع الحاجات الاجتماعية للمواطنين.	24	24.5	38	38.8	36	36.7	208	2.12	0.78	**5**
11 – الارتقاء بمستوى الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.	13	13.3	56	57.1	29	29.6	212	2.16	0.64	**3**
12 – ضعف مردود الأفكار التقليدية في تلبية الحاجات الاجتماعية للمواطنين.	23	23.5	46	46.9	29	29.6	202	2.06	0.73	**7**
المجموع	**303**	**25.8**	**508**	**43.2**	**365**	**31.0**	**1176**			
المتوسط العام								**2.05**		
الدرجة النسبية لقياس قوة البعد							**68.4%**			

تشير نتائج الجدول السابق الى تحقيق دوافع استخدام الابتكار الاجتماعي لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية عند المبحوثين، حيث بلغت القوة النسبية للبعد (68.4%)، وبمتوسط حسابي (2.05)، ومن خلال عبارات المقياس يتضح للدراسة أن المبحوثين يروا أن أهم هذه الدوافع الاستجابة للإصلاحات الاقتصادية التي يمر بها المجتمع بمتوسط مرجح (2.19) يليها التعامل مع التحديات المجتمعية بفكر جديد بمتوسط (2.16) وكذلك الارتقاء بمستوى الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية بمتوسط (2.16). بينما يروا أن أقل هذه الدوافع من حيث الأهمية هي مسايرة التقدم العلمي والتكنولوجي في الوقت الراهن بمتوسط (1.90) يسبقها الاستعداد لمواجهة الأزمات التي تحل بالمجتمع بمتوسط (1.94).

جدول (9) أهمية الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا		إلى حدٍ ما		نعم					
	ك	%	ك	%	ك	%				
1- ايجاد أساليب جديدة لتقديم الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.	37	37.8	36	36.7	25	25.5	184	1.88	0.79	11
2- استثمار الأفكار الجديدة في تحسين الخدمات الاجتماعية.	26	26.5	25	25.5	47	48	217	2.21	0.84	2
3- البحث عن أساليب جديدة لإشباع احتياجات المجتمع.	32	32.7	46	46.9	20	20.4	184	1.88	0.72	12
4-تشجيع فِرق العمل بالجمعيات الأهلية على تنمية الأفكار الابتكارية.	35	35.7	34	34.7	29	29.6	190	1.94	0.81	9
5-تبني برامج تدريبية جديدة لصقل المهارات الابتكارية لدى العاملين بالجمعيات الأهلية.	37	37.8	46	46.9	15	15.3	174	1.78	0.70	14
6-الاستثمار الأمثل لموارد وامكانات الجمعيات الأهلية.	11	11.2	57	58.2	30	30.6	215	2.19	0.62	3
7- زيادة قدرة الجمعيات الاهلية على الاستجابة للاحتياجات المتنوعة للمواطنين.	20	20.4	39	39.8	39	39.8	215	2.19	0.76	4
8 - توسيع فرص وصول المواطنين لاحتياجاتهم الفعلية.	18	18.4	47	48	33	33.7	211	2.15	0.71	5
9- تبصير المواطنين بأهمية الجمعيات الأهلية في تلبية احتياجاتهم.	28	28.6	40	40.8	30	30.6	198	2.02	0.77	8
10- حث المواطنين على العمل التطوعي.	12	12.2	48	49	38	38.8	222	2.27	0.67	1

11- توطيد أواصر الثقة بين الجمعيات الأهلية والمجتمع.	29	29.6	32	32.7	37	37.8	204	2.08	0.82	**6**
12-زيادة قدرة الجمعيات الأهلية على التصدي لتبعات التغيرات الاجتماعية.	33	33.7	46	46.9	19	19.4	182	1.86	0.72	**13**
13-حث الجمعيات الأهلية على استمرارية تقديم خدماتها الاجتماعية.	33	33.7	43	43.9	22	22.4	185	1.89	0.74	**10**
14- تمكين الجمعيات الأهلية من الاستجابة للتطورات التقنية.	21	21.4	53	54.1	24	24.5	199	2.03	0.68	**7**
المجموع	**372**	**27.1**	**592**	**43.1**	**408**	**29.7**	**2780**			
المتوسط العام								**2.03**		
الدرجة النسبية لقياس قوة البعد								**67.6%**		

تشير نتائج الجدول السابق الى تحقق أهمية الابتكار الاجتماعي لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية عند المبحوثين، حيث بلغت القوة النسبية للبعد (67.6%)، وبمتوسط حسابي (2.03)، ومن خلال عبارات المقياس يتضح للدراسة أن المبحوثين يروا أن أهمية الابتكار الاجتماعي تتمثل أساسًا في حث المواطنين على العمل التطوعي بمتوسط مرجح (2.27) يليها استثمار الأفكار الجديدة في تحسين الخدمات الاجتماعية بمتوسط (2.21)، ثم الاستثمار الأمثل لموارد وامكانات الجمعيات الأهلية وزيادة قدرة الجمعيات الاهلية على الاستجابة للاحتياجات المتنوعة للمواطنين بمتوسط (2.19). بينما يأتي أخيرًا من حيث الأهمية زيادة قدرة الجمعيات الأهلية على التصدي لتبعات التغيرات الاجتماعية بمتوسط (1.86) يسبقها البحث عن أساليب جديدة لإشباع احتياجات المجتمع وايجاد أساليب جديدة لتقديم الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية بمتوسط (1.88).

جدول (10) أدوات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا		إلى حدٍ ما		نعم					
	ك	%	ك	%	ك	%				
1- تزويد العاملين بالجمعيات الأهلية بمعارف ومعلومات حديثة.	28	28.6	40	40.8	30	30.6	198	2.02	0.77	10
2- العصف الذهني للمستفيدين للخروج بوجهات نظر متنوعة حول تقديم الخدمات.	29	29.6	43	43.9	26	26.5	193	1.97	0.75	12
3 -تحديد الفرص المجتمعية التي يمكن استثمارها في الارتقاء بالخدمات.	33	33.7	42	42.9	23	23.5	186	1.90	0.75	18
4 -استخدام الأسلوب العلمي في الحصول على أفكار ابتكارية حول الخدمات الاجتماعية.	21	21.4	47	48	30	30.6	205	2.09	0.72	6
5 -توسيع فرص تدريب العاملين بالجمعيات الأهلية لصقل مهاراتهم.	34	34.7	39	39.8	25	25.5	187	1.91	0.77	17
6 - استطلاع رأي المواطنين باستمرار حول الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجمعيات الأهلية.	32	32.7	41	41.8	25	25.5	189	1.93	0.76	16
7 -استثمار بنوك الأفكار التي يتيحها الأنترنت في تجويد الخدمات.	27	27.6	38	38.8	33	33.7	202	2.06	0.78	8
8 -استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحديد الاحتياجات الفعلية للمواطنين.	28	28.6	45	45.9	25	25.5	193	1.97	0.74	13
9 - تنويع البرامج التدريبية المقدمة	13	13.3	50	51	35	35.7	218	2.22	0.67	3

للعاملين بالجمعيات الأهلية.										
10- تحديد مواطن القوة بالجمعية لاستثمارها في تجويد الخدمات.	42	42.9	20	20.4	36	36.7	190	1.94	0.89	15
11-تحديد نقاط الضعف بالجمعية لمعالجتها أو تلافيها حتى لا تؤثر على جودة الخدمات.	11	11.2	45	45.9	42	42.9	227	2.32	0.67	1
12- التقييم المستمر لمستوى الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجمعيات الأهلية.	18	18.4	56	57.1	24	24.5	202	2.06	0.66	9
13- الشراكة مع مؤسسات المجتمع الأخرى في تقديم الخدمات.	31	31.6	38	38.8	29	29.6	194	1.98	0.79	11
14-فتح باب التطوع أمام مواطني المجتمع للمساهمة في تقديم الخدمات الاجتماعية.	10	10.2	48	49	40	40.8	226	2.31	0.65	2
15- حث المواطنين على التبرع لحساب الجمعيات الأهلية لتقديم خدمات جيدة للمواطنين.	28	28.6	33	33.7	37	37.8	205	2.09	0.81	7
16- الدراسة الدقيقة للتحديات التي تواجه تطوير الخدمات الاجتماعية بالجمعيات.	22	22.4	41	41.8	35	35.7	209	2.13	0.75	5
17 -الاستفادة من نتائج البحوث العلمية حول سبل تجويد الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجمعيات الأهلية.	23	23.5	37	37.8	38	38.8	211	2.15	0.78	4
18-عقد ورش العمل لتبادل الأفكار حول كيفية الارتقاء بالخدمات الاجتماعية.	37	37.8	52	53.1	9	9.2	168	1.71	0.63	19
19-الاستعانة بالخبراء والمتخصصين	38	38.8	26	26.5	34	34.7	192	1.96	0.86	14

في تطوير جودة الخدمات الاجتماعية.									
المجموع	505	27.1	781	41.9	576	30.9	3795		
المتوسط العام									2.04
الدرجة النسبية لقياس قوة البعد									67.9%

تشير نتائج الجدول السابق الى أدوات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية عند المبحوثين، حيث بلغت القوة النسبية للبعد (67.9%)، وبمتوسط حسابي (2.04)، ومن خلال عبارات المقياس يتضح للدراسة أن المبحوثين يروا أن أهم هذه الأدوات تتمثل في تحديد نقاط الضعف بالجمعية لمعالجتها أو تلافيها حتى لا تؤثر على جودة الخدمات بمتوسط مرجح (2.32) يليها فتح باب التطوع أمام مواطني المجتمع للمساهمة في تقديم الخدمات الاجتماعية بمتوسط (2.31)، ثم تنويع البرامج التدريبية المقدمة للعاملين بالجمعيات الأهلية بمتوسط (2.22). بينما يأتي أخيرًا عقد ورش العمل لتبادل الأفكار حول كيفية الارتقاء بالخدمات الاجتماعية بمتوسط (1.71) يسبقها تحديد الفرص المجتمعية التي يمكن استثمارها في الارتقاء بالخدمات بمتوسط (1.90) وتوسيع فرص تدريب العاملين بالجمعيات الأهلية لصقل مهاراتهم بمتوسط (1.91).

جدول (11) معوقات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا		إلى حدٍ ما		نعم					
	ك	%	ك	%	ك	%				
1-ضعف المهارات الابتكارية لدى العاملين بالجمعيات الأهلية.	43	43.9	44	44.9	11	11.2	164	1.67	0.67	11
2-تدني وعي المواطنين بأهمية دعم الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.	43	43.9	29	29.6	26	26.5	179	1.83	0.83	8
3-ضعف قنوات الاتصال بين الجمعيات الأهلية والمواطنين.	11	11.2	44	44.9	43	43.9	228	2.33	0.67	1
4-عدم تحفيز العاملين بالجمعيات الأهلية على الابتكار.	15	15.3	68	69.4	15	15.3	196	2	0.56	5
5-تبني الجمعيات الأهلية لأفكار	29	29.6	14	14.3	55	56.1	222	2.27	0.89	3

تقليدية في تقديم الخدمات الاجتماعية.										
6-مقاومة بعض مجالس إدارات الجمعيات الأهلية للأفكار الجديدة.	12	12.2	45	45.9	41	41.8	225	2.30	0.68	2
7-الدراسة غير الوافية لاحتياجات المواطنين.	31	31.6	53	54.1	14	14.3	179	1.83	0.66	9
8-عدم إجراء تقييم للخدمات الاجتماعية التي تقدمها الجمعيات الأهلية.	20	20.4	45	45.9	33	33.7	209	2.13	0.73	4
9-ضعف الاطلاع على الخبرات الدولية والمحلية حول الابتكار الاجتماعي.	38	38.8	54	55.1	6	6.1	164	1.67	0.59	12
10-ضعف قدرة مجلس الإدارة على تعبئة الموارد المالية للازمة لتقديم خدمات جيدة.	33	33.7	33	33.7	32	32.7	205	1.99	0.72	6
11-عدم اهتمام مجلس الإدارة بصقل المهارات الابتكارية لدى العاملين.	28	28.6	58	59.2	12	12.2	187	1.84	0.77	7
12-ضعف آليات التشبيك بين الجمعيات والمؤسسات التي تدعم الابتكار بالمجتمع.	38	38.8	41	41.8	19	19.4	189	1.81	0.76	10
13-غياب التمويل المستدام لابتكار خدمات اجتماعية بالجمعيات الأهلية.	21	21.4	29	29.6	11	11.2	182	1.14	0.69	13
المجموع	**362**	**19.4**	**557**	**29.9**	**318**	**17.1**	**2529**			
المتوسط العام							**1.91**			
الدرجة النسبية لقياس قوة البعد							**63.6%**			

تشير نتائج الجدول السابق الى أهم معوقات الابتكار الاجتماعي في تحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية عند المبحوثين، بلغت القوة النسبية لهذه المعوقات (63.6%)، وبمتوسط حسابي (1.91)، ومن خلال عبارات المقياس يتضح للدراسة أن

المبحوثين يروا أن أهم هذه المعوقات تتمثل في ضعف قنوات الاتصال بين الجمعيات الأهلية والمواطنين بمتوسط مرجح (2.33) يليها مقاومة بعض مجالس إدارات الجمعيات الأهلية للأفكار الجديدة بمتوسط (2.30)، ثم تبني الجمعيات الأهلية لأفكار تقليدية في تقديم الخدمات الاجتماعية بمتوسط (2.27). بينما لا يمثل غياب التمويل المستدام لابتكار خدمات اجتماعية بالجمعيات الأهلية معوق كبير حيث بلغ المتوسط المرجح لها (1.14) وكذلك ضعف الاطلاع على الخبرات الدولية والمحلية حول الابتكار الاجتماعي وضعف المهارات الابتكارية لدى العاملين بالجمعيات الأهلية. بمتوسط (1.67).

ثامنا: مقترحات تفعيل الابتكار الاجتماعي كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية.

1-عمل دورات تدريبية بالجمعيات الاهلية عن الابتكار الاجتماعى وتحسين جودة الخدمات التى تقدمها.

2-بث روح التعاون بين فريق عمل الابتكار الاجتماعى بالجمعيات الاهلية.

3-العمل على توفير المعلومات بين جميع المسؤوليين والعاملين عن الابتكار الاجتماعى بالجمعيات الاهلية

4-اعداد برامج متخصصة في الابتكار الاجتماعى بالجمعيات الاهلية.

5-الاستعانة بالخبراء في تحديد الاحتياجات التدريبية حول الابتكار الاجتماعى.

6-العمل على توفير التمويل الكافي لبرامج الابتكار الاجتماعى بالجمعيات الاهلية.

7-وضع خطط عمل واضحة لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية .

8-تحديد أدوار ومسئوليات كل عضو بفريق عمل تحسين جودة الخدمات الاجتماعية.

9-إجراء البحوث الميدانية للوقوف على الاحتياجات الاجتماعية الفعلية للاهالى.

10-العمل على توعية الافراد بأهداف الجمعيات الاهلية والخدمات التي تقدمها.

11-الاعتماد على وسائل اتصال متنوعة لتوضيح أهداف الجمعيات الاهلية للافراد.

12-الاستفادة من الموارد المتاحة بالمجتمع في تحسين أهداف الابتكار الاجتماعي لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية بالجمعيات الأهلية .

المراجع المستخدمة:

1- أبو غربية، رانيا عبد الفتاح (2015). فاعلية الدور التعليمي للجمعيات الأهلية الخاصة بالمرأة "دراسة تحليلية"، بحث منشور في مجلة القراءة والمعرفة، العدد 159، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، يناير.

2- أسبيقة، محمد عبد الله عبد القادر (2013). دراسات اجتماعية معاصرة، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة.

3- بن جمعان، محمد سالم (2015). دور منظمات المجتمع المدني في تنمية المجتمعات المحلية "دراسة مسحية ميدانية على عينة من منظمات المجتمع المدني (التنموية) بمحافظة حضرموت"، بحث منشور في مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 5، المجلد 9، يناير.

4- بن جمعان، محمد سالم (2015). دور منظمات المجتمع المدني في تنمية المجتمعات المحلية "دراسة مسحية ميدانية على عينة من منظمات المجتمع المدني (التنموية) بمحافظة حضرموت"، بحث منشور في مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 5، المجلد 9، يناير.

5- بوديه، قندوز، بشير ، طارق (2016). أصول ومضامين تسويق الخدمات، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.

6- توفيق، حسنين، نيفين محمد ، إبراهيم صبري أحمد (2018). آليات الابتكار الاجتماعي بالجمعيات الأهلية من منظور تنظيم المجتمع، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 44، ابريل.

7- الجوهري، ريهام مصطفى عبد الحميد محمد (2020). العلاقة بين أبعاد الحكم الرشيد وتحقيق الجمعيات الأهلية لأهدافها، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 51، المجلد 1، يوليو.

8- خليل، أسماء سيد حسن (2018). الابتكار الاجتماعي كمتغير في التخطيط لتطوير مشروعات التخرج البحثية لطلاب الخدمة الاجتماعية "دراسة مطبقة على المشاركين

بمعرض الابتكار الاجتماعي الأول بجامعة أسوان"، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية، العدد 59، الجزء 7، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، يناير.

9- درويش، علاء عادل (2013). دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة ميدانية على المشافي العامة في الساحل السوري"، رسالة مقدمة لاستكمال إجراءات الحصول على الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، الجمهورية العربية السورية.

10- الرازي، محمد بن أبي بكر بن عبد القادر (1986). مختار الصحاح، مكتبة لبنان، بيروت.

11- السروجي، أبو النصر، طلعت مصطفي ، مدحت محمد (2006). جودة الخدمات الاجتماعية "المفهوم والأهمية والضمانات"، في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد الحادي والعشرين، الجزء الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.

12- السعيد، عبادي محمد (2016). الابتكار واستراتيجيات الاستثمار في رأس المال البشري- حالة المؤسسات الجزائية-، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر.

13- السكري ، أحمد شفيق (2000). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

14- شاكر، أسامة أبو المكارم (2017). وآخرون: محددات دور المنظمات الأهلية في تنمية المجتمعات الريفية في محافظة المنيا دراسة حالة جمعية الأورمان الخيرية، بحث منشور في مجلة أسيوط للعلوم الزراعية، المجلد 48، العدد 5،.

15- شفيق، منى يوسف (2006). دور الجمعيات الأهلية في مجال الصحة واهمية ممارستها سلطات الإدارة الرشيدة، بحث منشور في مجلة التنمية الإدارية، المجلد 26، العدد 112، الجهاز المركزي المصري للتنظيم والإدارة، يوليو.

16- عبد الباقي، عزة نادي عبد الظاهر (2012). تصور مقترح لتفعيل دور الجمعيات الأهلية المصرية في مجال تأهيل المعوقين حركيًا في ضوء خبرات بعض الدول، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم.

17- عبد الباقي، عزة نادي عبد الظاهر (2012). تصور مقترح لتفعيل دور الجمعيات الأهلية المصرية في مجال تأهيل المعوقين حركيًا في ضوء خبرات بعض الدول، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم.

18- عبد العال، عبد الحليم رضا (1998). البحث فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر.

19- عبد الوهاب، بوبعة (2012). دور الابتكار في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري–قسنطينة–، الجزائر.

20- عبيد، رياض هاتف (2016). تقويم برنامج الدراسات العليا في كليات التربية الأساسية على وفق معايير الاعتماد الاكاديمي، بحث منشور في مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، العدد 28، كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، العراق.

21- قريشي، خويلد، حليمة السعدية ، عفاف (2018). تسويق الخدمات "مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى والثانية ماستر"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –، الجزائر.

22- قنديل، أماني (2017). العلاقة بين الجمعيات الأهلية والدولة بعد الثورة، مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية، القاهرة، http://acpss.ahram.org.eg/News/16306.aspx

23- كاظم، حسين رمزي (2019). دور الجمعيات الأهلية في خدمة المجتمع، منشور في جريدة الأهرام، السنة 143، العدد 48277، 9 فبراير.

24- مجمع اللغة العربية (1992). المعجم الوجيز، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم، القاهرة.

25- محمد، محمد أحمد حسين (2021). آليات تفعيل الابتكار الاجتماعي لتحقيق التنمية المجتمعية المستدامة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد 44، ابريل.

26- محمد، محمد على (2000). البحث الاجتماعي، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

27- مخلوف، شادية (2011). واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين، بحث مقدم في مؤتمر جامعة النجاح بعنوان دور الخدمة الاجتماعية في فلسطين والمنعقد في الأسبوع الأول من شهر تشرين الثاني.

28- مخلوف، شادية (2011). واقع جودة الخدمات الاجتماعية في المؤسسات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين، بحث مقدم في مؤتمر جامعة النجاح بعنوان دور الخدمة الاجتماعية في فلسطين والمنعقد في الأسبوع الأول من شهر تشرين الثاني.

29- المشيخي، لمى بنت علي (2019). الابتكار الاجتماعي ودوره في تحسين خدمات القطاع الاجتماعي، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية، العدد 62، الجزء 4، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، يونيو.

30- الهيئة العامة للتخطيط العمراني (2016). دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية، المجلد العاشر "خدمات الاتصالات".

31- وجدي، محمد فريد (1971). دائرة معارف القرن العشرون، المجلد الثالث، دار الفكر، بيروت.

32- Cagri Bulut, et al. (2012, 2013). Social Innovation and Psychometric Analysis, World Conference on Psychology and Sociology, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 82.

33- Carlos Botero: The Role of Non-Governmental Organizations in Human Resources Development, www.independentliving.org.

34- Cesar A. Bernal-Torres, et al. (2021). Organizational and social innovation in Non-Profit Organizations performance in the context of an emergent economy, Intangible Capital, Vol. 17, No. 1.

35- European Commission (2015). Social policy innovation "Meeting the social needs of citizens", Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion, European Union, January.

36- Ghaus-Pasha , Aisha (2005, 2009). Role of Civil Society Organizations In Governance, 6th Global Forum on Reinventing Government Towards Participatory and Transparent Governance, Korea 24 – 27 May.

37- Hildy Teegen, et al. (2004). The importance of nongovernmental organizations (NGOs) in global governance and value creation: an international business research agenda, Journal of International Business Studies, Palgrave Macmillan Ltd.

38- Johnson, Craig (2001). Towards accountability: Narrowing the gap between NGO priorities and local realities in Thailand, Working Paper 149, Overseas Development Institute, London, July.

39- Larissa Medianeira Bolzan, et al. (2019). Exploring the scalability process of social innovation, Innovation & Management Review, Vol. 16, No. 3.

40- Longman Active Study Dictionary for Egyptian Secondary Schools (2004). 3rd ed., the Egyptian International Publishing Company-Longman, Cairo.

41- Maria Abreu, et al. (2008). Absorptive Capacity and Regional Patterns of Innovation, Centre for Business Research, University of Cambridge, January.

42- Maria Abreu, et al. (2008). Absorptive Capacity and Regional Patterns of Innovation, Centre for Business Research, University of Cambridge, January.

43- Mo Ray, et al. (2009). Critical issues in social work with old people, 1st ed., Palgrave Macmillan, New York.

44- Nicolae BIBU, et al. (2012). Beyond the Obvious: Social Innovation in the NGOs Management, Proceedings of the 6th International Management Conference "Approaches in Organizational Management", Bucharest, Romania", 15-16 November.

45- Oxford Wordpower Dictionary (2006). 2nd ed., Oxford University Press, New York.

46- Rob (2004). NGOs and Indian Politics, www.Hunter.cuny.edu Jenkins,

47- Ulleberg, Inger (2009). The role and impact of NGOs in capacity development From replacing the state to reinvigorating education, International Institute for Educational Planning, France.