معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الاجتماعية

إعداد

أحمد عبدالخالق عبدالعليم زيادة

ملخص البحث :

تعتبر المساءلة الاجتماعية منهجية فعالة تسهم بشكل كبير فى تحسين مستويات الحكم الرشيد وفى تحسين معدلات التنمية الاقتصادية والاجتماعية وفى سياق سعيها لمحاربة الفقر وتعزيز التنمية ، تسعى العديد من المؤسسات الدولية الى تمكين تطبيق المساءلة الاجتماعية فى الدول النامية وذلك كاستراتيجية فعالة لتعزيز مستويات التنمية بكافة أشكالها . ورغم ان جهود تطبيق المساءلة الاجتماعية تؤدى الى تطور في جوانب متعددة مثل الشفافية وحرية تداول المعلومات ، محاربة الفساد الاداري والمالي ، تحسين اداء اليات تقديم الخدمات ، سيادة القانون ، المشاركة المجتمعية ، مكافحة الفقر ، وغير ذلك من مظاهر التنمية المستدامة الا ان هناك مجموعة من المعوقات التي تواجه عمل المساءلة الاجتماعية ، لذا تهدف الدراسة الراهنة الى التعرف على معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية مع وضع تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية للتغلب على معوقات المساءلة الاجتماعية. وتعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية التي تتضمن دراسة معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية وتعتمد على منهج المسح الإجتماعي ، وتم استخدام استمارة الاستبيان كأداة بحثية ، وقد تم وضع تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية للتغلب على معوقات المساءلة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: المساءلة الاجتماعية ، الخدمات الاجتماعية ، المعوقات.

Social accountability is an effective methodology that contributes significantly to improving levels of good governance and improving rates of economic and social development. In the context of their efforts to combat poverty and promote development, many international institutions seek to enable the application of social accountability in developing countries as an effective strategy to enhance levels of development in all its forms. Although efforts to implement social accountability lead to development in multiple aspects such as transparency and freedom of information circulation , fighting administrative and financial corruption , improving the performance of service delivery mechanisms, rule of law , community participation , combating poverty ,and other aspects of sustainable development, there are a number of obstacles. Which faces the work of social accountability, so the current study aims to identify the obstacles to social accountability to improve government services with a proposed vision for the role of social service to overcome the obstacles to social accountability. The current study is considered one of the descriptive studies that includes the study of obstacles to social accountability to improve government services and depends on the social survey method. The questionnaire was used as a research tool, and a proposed conception of the role of social service was developed to overcome the obstacles to social accountability.

Keywords: social accountability, social services, obstacles.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعتبر موضوع التنمية من بين أهم المواضيع التي تلقى اهتمام الباحثين في الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، لذلك اعتبرته المنظمات الدولية وعلى رأسها هيئة الامم المتحدة عام 1986 حقاً مكرسا لدى الشعوب وكغيره من الحقوق الأخرى ، ومنه تسعى الكثير من الدول النامية اللحاق بالدول المتطورة والتي بلغت قياسات كبيرة من التقدم ، فبعد ان كان الحديث عن التنمية الاقتصادية الشاملة أصبح الكلام الان عن التنمية البشرية ومقاييسها ثم التنمية الادارية وابعادها ولم يتوقف الامر ال هذا الحد بل ان التنمية اصبح لها علاقة بالحكم الراشد او الحوكمة وبالتالي فانه لا يمكن ان تستقيم تنمية حقيقية شاملة ومتوازنة في دولة من الدول بدون تحقيق الاسس والمبادئ التي يرتكز عليها الحكم الرشيد والذى يعتبر من اهم اساسياته ومرتكزاته التي لا يستقيم بدونها المساءلة .

واكدت دراسة (السيد على عثمان احمد، 2021) بان للشراكة المجتمعية دور هام في تحسين الخدمات الاجتماعية حيث يمكن من خلال الشراكة تحقيق كفاية الخدمات الاجتماعية ، تحقيق عدالة توزيع الخدمات الاجتماعية ، استدامة الخدمات الاجتماعية وان احد معوقات الشراكة يتمثل فى تعقيد الاجراءات وعدم وضوحها

تنبع المساءلة من التعامل مع الشعب بشفافية من خلال تفويض السلطة وإتاحة الوصول للمعلومات بحرية وبصورة مباشرة ويعتبر جوهر عملية المساءلة الاجتماعية الشفافية والتي تلعب دوراً لا غنى عنه في عمليتي التنمية والتحول الديمقراطي إذا نصب تركيزها حول حق المواطن في المعرفة كما انها ضرورة من اجل تحسين السير نحو الديمقراطية وضمان تكافؤ الفرص إذ أن المواطنين الذين يتمتعون بفرص متكافئة للوصول الى معلومات تكون لديهم فرص متساوية لاغتنام الفرص(Kaiser Angela A ,2010) .

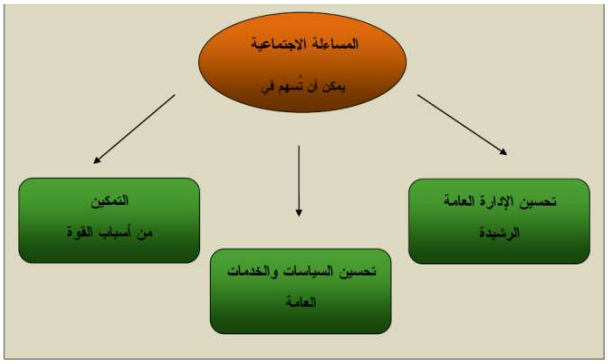
ولعل البنك الدولي للمساءلة يوضح لنا جوهر المساءلة الاجتماعية حيث يصفها بأنها أسلوب إدارة يشترك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام وغيرها من الأطراف الفاعلة غير الحكومية في محاسبة الحكومة عن قراراتها وأفعالها، ولاسيما فيما يتعلق باستخدام الموارد العامة وإدارتها. وهي وسيلة تدفع الحكومة إلى العمل بمزيد من

الكفاءة من اجل مواطنيها بالسماح لهم بالتعبير عن آرائهم وإتاحة الفرص أمامهم، وذلك كي يعرضوا احتياجاتهم بوضوح، ويرقبوا أفعال الحكومة – من صنع السياسات إلى إدارة شؤون المالية العامة وتقديم الخدمات العامة، ومن الإعراب عن إرضائهم عن أدائها أو عدم رضاهم إلى اقتراح إجراءات تصحيحية ، تتوقف المساءلة الاجتماعية على قيام الحكومة بتهيئة أوضاع تمكين معينة، وامتلاك الاطراف الفاعلة (الحكومية وغير الحكومية) قدرات محددة (معهد دراسات التنمية ، 2008) .

هناك العديد من المميزات للمساءلة الاجتماعية منها (أنجلا مجلي ، 2012) :.

1. أداة لمكافحة الفساد .
2. أداة لزيادة قدرة الحكومة .
3. أداة لتحقيق الحقوق الاساسية الاخرى .
4. أداة لتعزيز مشاركة المواطنين .
5. أداة للحد من تكاليف الحكومة .
6. تحسين تقديم الخدمات الحكومية وتخطيط السياسة الأكثر إرشاد .

كذلك يوجد ثلاث تهديدات رئيسية تهدد ترسيخ الحكم الرشيد وسيادة القانون في الدول النامية في الفساد والمحسوبية والاحتكار حيث يشير كافة هذه الظواهر الى استغلال المنصب العام للحصول على منفعة شخصية كما تتجاوز تأثيراتها انحرافات الاموال البسيطة حيث يشوه الفساد فضلا عن اثاره للبيروقراطية الفردية ويعيق تقديم الخدمات الاجتماعية كما تغير المحسوبية ديناميكيات المنافسة التنافس السياسي وتؤدى إلى تقديم الخدمات الاجتماعية العامة بشكل غير فعال فضلا عن توجيها غير العادل للموارد العامة لمجموعه محددة من العملاء (Jenkins, Rob ، 1999) .



شكل رقم (1) يوضح منافع المساءلة الاجتماعية

يوضح الشكل رقم (1) أهمية المساءلة الاجتماعية خاصة في القطاع العام واعتبارها حجز زاوية في الإدارة الرشيدة وذلك بمشاركة المواطنين في مراقبة أداء الحكومة واعتبارها أداة قوية لمكافحة فساد القطاع العام إضافة إلي تحسين عمل الحكومة وتؤدى المساءلة إلى تمكين المواطنين من أسباب القوة (World Bank k، 2011).

وهو ما اكدت عليه دراسة (كارمن مالينا، 2004) أن استخدام آليات المساءلة الاجتماعية يمكن أن يسهم في تحسين اداء الحكومة، وزيادة فعالية التنمية من خلال تقديم خدمات أكثر كفاءة، ومستويات أعلى من التمكين؛ وبالرغم من أن مجموعة آليات المساءلة الاجتماعية كبيرة ومتنوعة، إلا أن هناك أركان أساسية لبناء المساءلة الاجتماعية من بينها الحصول على المعلومات وتحليلها ونشرها؛ وتعبئة الدعم الشعبي والتفاوض من أجل التغيير والدفاع عنه . وهذا ينطوي على عدة عوامل للنجاح من أهمها :النفاذ إلى المعلومات واستخدامها بشكل فعال. قدرات المجتمع المدني والدولة والتفاعل التعاوني فيما بينهما؛ وأخيراً، فإن فعالية آليات المساءلة الاجتماعية واستدامتها لن تتحسن إلا إذا أصبحت عملاً "مؤسسيا"، أصبحت آليات المساءلة "الداخلية "التي تتبناها الدولة اكثر شفافية مع قبول المشاركة المدنية للمجتمع فيها.

وركزت دراسة (روث السوب وآخرون ،2005) " ان منهج المساءلة الاجتماعية يرتكز على اشراك المجتمع المدني التي يتمكن من خلالها المواطنون العاديون أو منظمات

المجتمع المدني بشكل مباشر أو غير مباشر في طلب المساءلة الاجتماعية ، حيث تشرك كافة المبادرات التي تنتهج نهج إعداد الميزانية القائمة على المشاركة والتدقيق الاجتماعي وبطاقات تقرير المواطن وبطاقات تقييم الاداء للمجتمع ، دلالة ايضا على إمكانية اسهام المساءلة الاجتماعية في تعزيز الحوكمه وزيادة فعالية التنمية من خلال تقديم خدمات افضل والتمكين اضافة الى ان مناهج المشاركة الاجتماعية هما :.

1) إصلاح القطاع العام .

2) اللامركزية والتطبيق العملي للمساءلة الاجتماعية .

ان برنامج إصلاح القطاع الحكومي يركز على ما اسميناه بنظرية الاصلاح الويبيرى (إصلاح الخدمات المدنية وتحسين الرقابة الداخلية وغيرها) وهو ما نجده فى مجالات المساءلة الاجتماعية كعنصر هام فى تحقيق التوازن ، لذا يجب على القائمين على البرامج والمشروعات وإصلاح القطاع الحكومي الالتزام بالمساءلة الاجتماعية المستندة على كل من القانون والاداء حيث يعد ذلك امراً ضروريا للمحافظة على التوازن بين العقوبات الإيجابية والسلبية والجدير بالذكر ان كل منهما يتميز بنقاط قوة ونقاط ضعف معينة حيث يعملان بالشكل الامثل عندما يندمجان معاً فى إطار تكاملي (ان برنامج إصلاح القطاع الحكومى يركز على ما اسميناه بنظرية الاصلاح الويبيرى (إصلاح الخدمات المدنية وتحسين الرقابة الداخلية وغيرها) وهو ما نجده فى مجالات المساءلة الاجتماعية كعنصر هام فى تحقيق التوازن ، لذا يجب على القائمين على البرامج والمشروعات وإصلاح القطاع الحكومي الالتزام بالمساءلة الاجتماعية المستندة على كل من القانون والاداء حيث يعد ذلك امراً ضروريا للمحافظة على التوازن بين العقوبات الإيجابية والسلبية والجدير بالذكر ان كل منهما يتميز بنقاط قوة ونقاط ضعف معينة حيث يعملان بالشكل الامثل عندما يندمجان معاً في إطار تكاملي (Crook, Richard, and James Manor، 1998) .

وسوف تركز الدراسة الحالية على معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية وتحديد انواعها والعوامل التى تؤدى الى حدوثها وكيفية معالجتها .

ثانيا أهمية الدراسة :

تعتبر المساءلة الاجتماعية من الموضوعات التي باتت هامه في الوقت الراهن والتي جذبت إليها اهتمام الكثير من المخططين وصانعي السياسية والجهات التنفيذية في المجتمع إلى جانب طبقة المثقفين من المهتمين بالتنمية والسياسة أيضا وتأتي أهمية الدراسة من الجانب النظري والعملي على النحو التالي :

1) تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تبحثه وهو التعرف على معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية وذلك نتيجة للاهتمام الواسع بموضوع المساءلة الاجتماعية وتميزها بالقدرة على تحسين الخدمات والتمكين فهي تركز على قضايا الفقراء التي تحتل الدرجة الأولى من الأهمية (مثل الصحة العامة ، التعليم وخدمات المياه والصرف الصحي) .
2) تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة بوصفها إحدى المحاولات القليلة أو النادرة من الدراسات التي تناولت معوقات المساءلة الاجتماعية .

ثالثاً : أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع هام يرتكز على أطروحة تفعيل الخدمات المقدمة للفقراء خاصة في الريف المصري وتعزيزها ومن ثم يكون الهدف الرئيسي للدراسة هو معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية ويتحقق الهدف الرئيسي من خلال عدة اهداف فرعية وهى :.

1) التعرف على معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالدولة .
2) التعرف على معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالمجتمع المدني .
3) التعرف على معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالمجتمع المحلى .

رابعًا : تساؤلات الدارسة:

تهدف هذه الدراسة للاجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة ما معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الاجتماعية الحكومية فى الريف المصري؟ وينبثق من وينبثق من التساؤل الرئيسى عدة تساؤلات فرعية تتمثل في :

1) ما هي معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالدولة ؟
2) ما هي معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالمجتمع المدني ؟
3) ما هي معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالمجتمع المحلى؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

1) المساءلة الاجتماعية **Social accountability**
2) الخدمات الاجتماعية **Social services**

1-المساءلة الاجتماعية : Social accountability

يعرفها (Dykstra، Clarence A. (February 1939)) بانها هي القدرة على تقديم إجابة واستحقاق اللوم وتحمل المسئولية وتوقع تقديم حساب.

ويعرف البنك الدولي المساءلة الاجتماعية بأنها أسلوب إدارة يشترك المواطنين ومنظمات المجتمع المدني ووسائل الإعلام وغيرها من الأطراف الفاعلة غير الحكومية في محاسبة الحكومة عن قراراتها وأفعالها، ولاسيما فيما يتعلق باستخدام الموارد العامة وإدارتها. وهي وسيلة تدفع الحكومة إلى العمل بمزيد من الكفاءة من اجل مواطنيها بالسماح لهم بالتعبير عن آرائهم وإتاحة الفرص أمامهم، وذلك كي يعرضوا احتياجاتهم بوضوح، ويرقبوا أفعال الحكومة – من صنع السياسات إلى إدارة شؤون المالية العامة وتقديم الخدمات العامة، ومن الإعراب عن إرضائهم عن أدائها أو عدم رضاهم إلى اقتراح إجراءات تصحيحية ،

تتوقف المساءلة الاجتماعية على قيام الحكومة بتهيئة أوضاع تمكين معينة، وامتلاك الاطراف الفاعلة (الحكومية وغير الحكومية) قدرات محددة.(معهد دراسات التنمية ، 2008 ، ص58)

أيضا توصف كثيرًا بأنها علاقة تقديم تفسير بين الأشخاص، مثلاً "أ مسئول أمام ب وأ ملزم بإبلاغ ب عن الأفعال والقرارات (الماضية أو المستقبلية) وتعليلها وتحمل العواقب في حالة سوء الإدارة المحتمل .

وعليه للباحث بتعريف المساءلة الاجتماعية تعريفا إجرائيا كالتالي:

1) هي الإطار الحاكم للعقد الاجتماعي ما بين الحكومة والمواطنين
2) للمساءلة عدد من الأدوات والاساليب والاليات يستعملها المواطن لجعل أصحاب السلطة عرضة للمحاسبة .
3) توفير مساحة تسمح للمجتمع المدني بالمشاركة في عملية التنمية والالتزام بالصالح العام
4) تشمل المساءلة على أبعاد ثلاث الشفافية والمحاسبية والمشاركة .
5) المساءلة هي دور الجهات غير الحكومية في إدارة الصالح العام نهج لبناء المساءلة يعتمد على المشاركة المدنية، حيث يستطيع المواطن العادي أو مؤسسات المجتمع المدني تحميل الاطراف الحكومية مسؤولية اعمالهم وتصرفاتهم.
6) وسيلة هامة لتحسن الإدارة والحكم، وترفع من كفاءة التنمية، وتعمل على تمكين الأطراف المدنية الفاعلة .

2- الخدمات الاجتماعية : Social services

وتعرف الخدمات services بانها " الجهود المنظمة والموجهة نحو الأفراد أو أساليب للتدخل من شأنها مساعدة الأفراد والجماعات أو إحداث تعديلات في البيئة لتحقيق التوافق الإيجابي لتلك الأفراد. (خاطر ، 2000 ، ص45)

تعرف الخدمات الاجتماعية بانها : تلك الخدمات التي تساعد الناس ان يعيشوا حياة صحية وامنة بهدف دعم الفئات الاكثر فقراً ، لسهولة إشباع احتياجاتهم ، وتوفير

الرعاية المتكاملة لهم من الناحية الصحية والتعليمية. (The Productivity Commission has released, 2014, p1-2)

كما يمكن تعريفها على انها مجموعة من الخدمات التي ترتبط بمشكلات الحياة الاجتماعية ، التي تواجه الاسرة ، وتؤثر على الافراد والجماعات ، وتتضمن الخدمات النفسية والصحية والعقلية ، والتأهيل والتدريب وبرامج الضمان الاجتماعي ، وتنمية المجتمع ، والتعليم ، ورعاية الاحداث والقوى العاملة.

فالخدمات الاجتماعية هي نظام لإحداث التغيير وتضم العديد من الوظائف والخدمات التي تقابل الاحتياجات الاجتماعية ،وتهدف إلي تامين مستوي مناسب من الحياة لكافة افراد وجماعات المجتمع ، كما انها وسيلة اساسية لتحقيق التوازن والاستقرار الاجتماعي (علي ، ماهر ابو المعاطي ، 1997)

وعليه للباحث بتعريف الخدمات الاجتماعية تعريفا إجرائيا كالتالي :.

1) نسق منظم لمساعدة الأفراد لتحقيق مستوى ملائم للمعيشة في المجالات المختلفة (الصحة ، التعليم ،الدخل والإسكان.....الخ) .
2) أنشطة مواجهة لمقابلة الاحتياجات الاجتماعية لكل أفراد المجتمع .
3) هي الخطط والبرامج والمشروعات والأنشطة الاجتماعية للمنظمات الحكومية والأهلية التي تهدف إلي تنمية وعلاج الأفراد والجماعات والمجتمعات من اجل تحقيق النمو والتقدم والرقى والرضا .
4) الخدمات الاجتماعية جزء من الرعاية الاجتماعية وتتمثل بعضها في الخدمات التعليمية والخدمات الصحية وخدمات الضمان الاجتماعي وخدمات الدفاع الاجتماعي.

سادساً: النظرية المفسرة للدراسة:

- نظرية المحاسبية Theory of Accountability:

خدمات الرعاية الاجتماعية يتم تنفيذها عن طريق إنفاق مالي وجهد بشري ، وبالتالي نتساءل عن جدوى إنفاق المال والجهد ، وبخاصة أن الموارد محدودة والحاجات متعددة ، وهنا تأتى أهمية المحاسبية في تقديم بيانات ومعلومات عن ما يجب الإنفاق عليه ، والاستغناء عما لا حاجة إليه ، وكذلك منع الإسراف بقدر الإمكان ، لذا فالباحث يرى أهمية التعرض لنظرية المحاسبية.

- **مفهوم نظرية المحاسبية:**

هو مفهوم علوم السياسات في بداية الخمسينات ، وكان أول من استخدمه العالم الأمريكي هارولد سويل ، وتتناول هذه العلوم بصفة عامة الموضوعات المتصلة بعمليات اتخاذ القرارات الكبرى فيما يتعلق بالنظام العام والحياة المدنية ، وبلغت دراسات تحليل السياسات شانا كبيرا في السبعينات ، وما بعدها في الغرب ، وفى عدد من الدول النامية .

ويقوم مجال تحليل السياسات على الاستفادة من نظرية المحاسبية للوقوف على التحديد الواضح والرشيد للبدائل المفضلة ، عن طريق مقارنة النتائج المتوقعة بالأهداف القائمة ، حيث أن ابرز المشاكل التي تجابه مختلف دول العالم المشكلة الاقتصادية ، وهى الندرة النسبية للموارد البشرية والمادية المتاحة ، وندرة الموارد ومحدوديتها تحتمان الاستخدام الأفضل لهذه الموارد تفاديا للضياع الاقتصادي ، ولتحقيق أقصى عائد مادي أو اجتماعي ممكن من استثمارها ، وهذا أدى إلى إعادة النظر في نفقات خدمات الرعاية الاجتماعية ، وضرورة الرقابة على تلك النفقات ، والاستخدام الأمثل للموارد ، وهنا برزت المحاسبية في مجالات الخدمة الاجتماعية (حمزاوي ، رياض أمين ،1998، ص53) .

فالمحاسبية مبدأ سياسي اقتصادي يتم الاعتماد عليه في صنع سياسات الرعاية الاجتماعية ، ويقوم على أساس قياس النتائج ممثلة في القيمة المضافة ، أو حساب التكلفة والعائد ، ويستهدف تعظيم النواتج المادية وغير المادية بأقل مدخلات ممكنة ، كما يحقق التوازن في العلاقة بين واضعي السياسات وميدان العمل . (زايد ، محمد عصام الدين ،1980،ص 12) .

والمحاسبية أداة نافعة تتشكل وتتلون لتلائم الأغراض الإدارية والاقتصادية في مجالات العمل الإنساني المنظم ، فهي تقوم على خدمة إدارة المشروعات و الأنشطة التي لا تهدف إلى تحقيق الربح ، ما دام أن هذه الأنشطة يترتب عليها تدفق قيم نقدية ، إلى جانب حاجة التطور الاقتصادي ، ومحدودية الموارد وتعدد الحاجات ، والرغبة في تقنين الإنفاق على الخدمات .(**Karen W Braun, Wendy M. Harrison, 2010, p132**)

كما ان المحاسبية نظاما للمعلومات من حيث تعاملها بنفس مشكلات نظم المعلومات الشاملة للإدارة ، وقيامها بعمليات استقبال البيانات ، وتسجيلها ، وتخزينها ، واسترجاعها ، وتشغيلها ، ونقلها ، وعرضها ، لتستخدم في ترشيد القرارات. (**Ronald W. Hilton, 2005, p7**)

والمحاسبية هي عملية قياس وتجميع وتحليل وتفسير وتوصيل المعلومات التي تستخدمها الإدارة في التخطيط والتقييم والرقابة داخل المنشاة، ولتأكيد الاستخدام المناسب لمصادر المنشاة (**العبد ، جلال ، ص142، 2004**)

وتقوم نظرية المحاسبية على تقديم شرح وتفسير وتبرير تمويل أي نشاط أو برنامج، طالما انه سوف ينفق علية مال أو جهد، والوصول إلى جدوى وعائد هذا الإنفاق، حيث لابد أن يكون العائد الاجتماعي والاقتصادي من المشروع التنموي اكبر من التكاليف المنفقة ، وذلك لضمان استمرارية هذا التمويل، والحفاظ على جودة ونوعية مخرجات تلك الأنشطة والبرامج(عويس ، محمد محمود ، ص 203، 2006) .

والنظرية المحاسبية في التخطيط الاجتماعي تعرف بأنها فكرة أو مجموعة أفكار فلسفية عامة ، يمكن توظيفها كإطار عام يوجه دراستنا وبحوثنا وسلوكنا المهني ، فيما يتصل بالمواقف المختلفة التي ترتبط بحياة الإنسان وتفاعلاته المتعددة مع الآخرين سواء على مستوى الوحدات الإنسانية الصغرى (كفرد ،أو كعضو في أسرة ،أو كعضو في جماعة) ، أو على مستوى الوحدات الإنسانية الكبرى (كمشتغل ،أو مستفيد من خدمات مؤسسة ،أو كمواطن داخل مجتمع محلى ،أو كمواطن يعيش في مجتمع قومي أو وطني كبير) من خلال المخطط الاجتماعي بحساب العائد الاجتماعي والاقتصادي (العاجل قصير المدى

والأجل طويل المدى) كذلك التكاليف الهامة التي تتعلق بالاستثمار طويل المدى في الموارد البشرية ، وتوصيل تلك المعلومات إلى الأطراف المستفيدة منها ، ومتخذي القرار ، وذلك بهدف تحقيق العدالة الاجتماعية (مختار ،2012).

ويتضح من هذا التعريف أن النظرية المحاسبية تستهدف توجيه المخطط الاجتماعي لصنع واتخاذ القرارات المناسبة في اتجاه اختيار المشروعات والبرامج والخدمات ذات الكفاءة والفاعلية على المدى العاجل والأجل ، من خلال حساب التكلفة المباشرة وغير المباشرة والعائد الاجتماعي والاقتصادي لهذه الخدمات ، والعمل على تنفيذها من خلال تسويقها بإقناع متخذي القرار بأهمية هذه الخدمات في إشباع وتلبية الحاجات الإنسانية وحل ومواجهة المشكلات المجتمعية ، وان التكلفة الاقتصادية لهذه الخدمات في الوقت الحالي تعتبر أقل من تكلفتها في المستقبل وذلك بهدف تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

سابعاً: الإجراءات المنهجية:

1) **نوع الدراسة:** إن تحديد نوع الدراسة يرتبط بالهدف الذي يسعى البحث إلى تحقيقه ، وعلى أساس مستوى المعلومات المتوفرة لدى الباحث (السروجي ، 2002، ص 156) .

تعد هذه الدراسة من أنماط الدراسات الوصفية التي تتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة ما أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأوضاع من أنسب الدراسات لهذه الدراسة. (مختار، 1995، ص، 265)

ومن ثم تتضمن دراسة الحقائق المتعلقة معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية .

2) **المنهج المستخدم:** يُعتبر المنهج بمثابة الاستراتيجية العامة أو الخطة التي يرسمها الباحث لكي يتمكن من حل مشكلة بحثه أو تحقيق هدفه، ويتكون من مجموعة من الأسس والقواعد والخطوات وتشكل دوائر متداخلة يمكن التمييز بينها على أنها تدل على

طريقة التنفيذ، والدائرة الأصغر هي الأداة المستخدمة في جمع البيانات (جلبي ،1999 ، ص106) .

وقد اعتمد الباحث في دراسته علي استخدام المنهج الكمي والكيفي معاً ، بقصد محاولة التوصل إلي نتائج أدق يمكن الاعتماد عليها نظرياً وإمبريقياً.

3) طرق البحث المستخدمة:

اعتمد الباحث في الدراسة الراهنة علي مجموعة من طرق البحث وهي كالتالي :

- مسح شامل للعاملين بالمشروع بالجمعية المصرية للتنمية الشاملة .
- مسح شامل للمستفيدين بشكل مباشر من مشروع دعم التعليم .

4) أدوات الدراسة :

أدوات الدراسة:-

2- أدوات جمع البيانات:

ب-استبيان بعنوان " معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية

3- أدوات تحليل البيانات: مجموعه من المعاملات الاحصائية باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

4- الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

2- أدوات جمع البيانات:-

اعتمد الباحث على استبيان بعنوان " معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية ، حيث يتفق مع طبيعة ونوع الاستراتيجية المنهجية المستخدمة، حتي يتسنى للباحث تحقيق الأهداف ودراستها، ولقد اتبعت الباحث في تصميم الاستبيان الخطوات التالية:

2- مرحلة تحديد أبعاد الاستبيان .

3- مرحلة جمع العبارات وصياغتها .

4- مرحة الصياغة النهائية الاستبيان .

5- صدق الاستبانة يعني التأكد أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه كما يقصد بالصدق (شمول) أداة الدراسة لكل العناصر التي يجب أن تحتويها الدراسة من ناحية وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخري، بحيث تكون مفهومه لمن يستخدمها ولقد قام الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال ما يلي:

أ- الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة ، تم عرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة والكفاءة في مجالات البحث العلمي وفي تخصصات مختلفة (. الخدمة الاجتماعية . علم النفس والصحة النفسية . علم الاجتماع) والذي بلغ عددهم (11) مُحكمين، وذلك للاسترشاد بأدائهم، وقد طلب من المحكمين مشكورين إبداء الرأي حول مدي وضوح العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخري حتى أصبح الاستبيان في صورته النهائية.

ب-صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها ميدانياً وعلى بيانات العينة قام الباحث بحساب معامل الارتباط (بيرسون) لمعرفة الصدق الداخلي للإستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الإستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه العبارة، وقد تم الارتباط المصحح بالمحور في حالة حذف العنصر من المحور، وحساب معامل "ألفا" إذا حذف العنصر

ج- ثبات أداة الدراسة: ثبات الإستبانة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات معينة، وقد قام الباحثة بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات (الفا كرونباخ) .

ثامناً : مجالات الدراسة :

1- المجال المكاني :سوف يقوم الباحث بتطبيق دراسته الميدانية علي مشروع دعم التعليم القائم بمركز يوسف الصديق مكتب قرية تونس والذى يتم تنفيذه في الاماكن التالية مدرسة (مدرسة قوته الاعدادية الجديدة ، سيف النصر الابتدائية ، اسماعيل عبداللطيف

الابتدائية ، أباظة الاعدادية ، الريان الابتدائية ، الريان الاعدادية ، الجوهرجي الابتدائية ، الفقي الابتدائية ، بطن اهريت الابتدائية ، بطن اهريت الاعدادية)

2- المجال البشري:

أ- يتمثل المجال البشري في العاملين بالمشروع وهم 3 افراد (1مدير 2 منسق فنى)

ب- الفئات المستهدفة للمشروع: مجلس امناء المدارس وهم 10مدارس (10×13=130 عضو مجلس امناء) - عينة من الخبراء والأكاديميين المهتمين بالمساءلة الاجتماعية.

ج- المجال الزمني : فترة جمع الإطار النظري وكتابته وجمع البيانات للإطار الميداني وجدولتها وتحليلها وتفسير البيانات ، واقتصرت فترة جمع البيانات على الفترة **2021/4/1 حتى 2021/9/20**

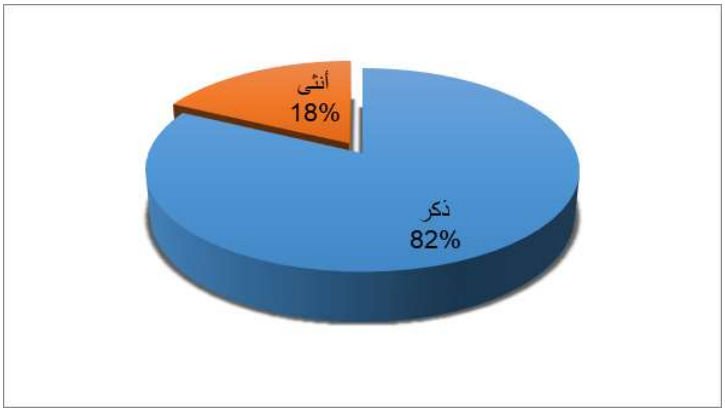
تاسعاً : تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع

النـــوع	ك	%
ذكر	97	82.2
أنثى	21	17.8
الإجمالي	**118**	**100**

باستقراء الجدول السابق رقم (1) والذي يوضح توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع حيث تبين أن أعلى نسبة كانت للذكور حيث بلغت نسبتهم حوالي 82% وبلغت نسبة الاناث الممثلة في مجلس الادارة حوالي 18% وهو ما يعنى وجودة فجوة في تمكين السيدات لدى المجتمعات الريفية في الاماكن القيادية قد يرجع لعدة اسباب اهمها نقص ى الخدمات التعليمية.



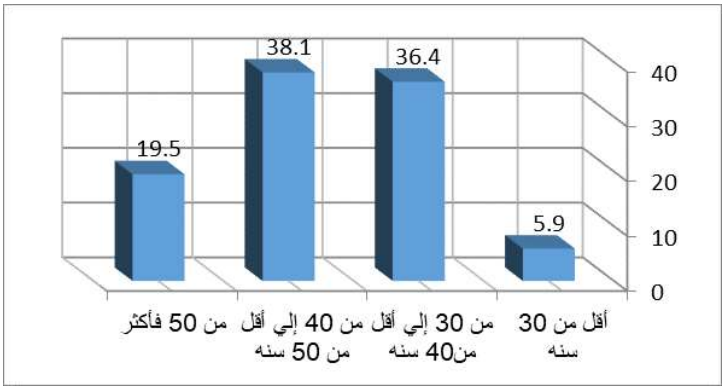
شكل رقم (2)

جدول رقم (2)

السـن	ك	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 30 سنه	7	5.9	43.1	7.9
من 30 إلي أقل من40 سنه	43	36.4		
من 40 إلي أقل من 50 سنه	45	38.1		
من 50 فأكثر	23	19.5		
الإجمالي	**118**	**100**		

تبين من الجدول السابق توزيع عينة الدراسة طبقاً للفئات العمرية حيث كانت أعلى نسبة لمن تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (من 40 إلي أقل من 50 سنه) والتي بلغت (38.1%)، أما من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (أقل من 30 سنه) بلغت نسبتهم (5.9%).

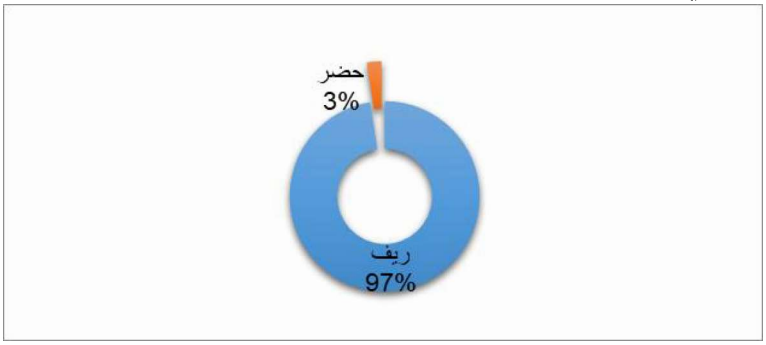
شكل رقم (3)



جدول رقم (3)

م	محل الاقامة	ك	%
1	ريف	115	97.5
2	حضر	3	2.5
	الاجمالي	118	100

تبين من الجدول السابق (3) توزيع عينة الدراسة طبقاً لمحل الاقامة حيث تبين ان اعلى نسبة تسكن في الريف بنسبة حوالي 97.5% وساكني الحضر 2.5% وذلك نظراً لتطبيق الدراسة في مناطق ريفية .



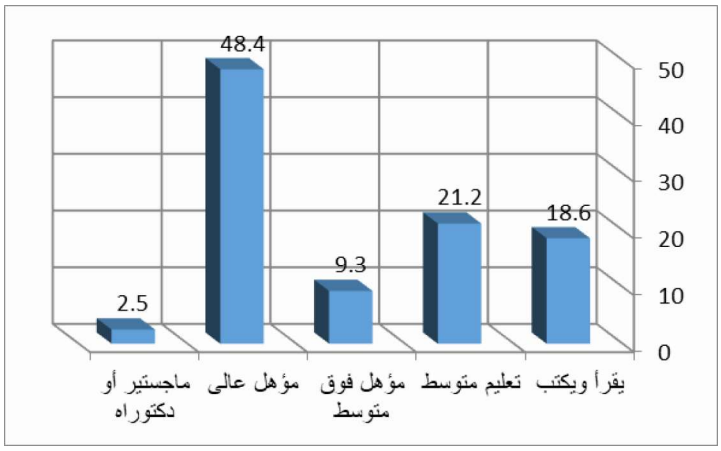
شكل رقم (4)

جدول رقم (4)

م	الحـــالة التعليمية	ك	%
1	يقرأ ويكتب	22	18.6
2	تعليم متوسط	25	21.2
3	مؤهل فوق متوسط	11	9.3
4	مؤهل عالى	57	48.4
5	ماجستير أو دكتوراه	3	2.5
	الاجمالي	118	100

تبين من الجدول السابق (14) توزيع عينة الدراسة طبقاً للحالة التعليمية وتبين ان 47.4% حاصلو علي مؤهل عالي وان نسبة 21.2% مؤهل متوسط و18.6% يقرأ ويكتب و نسبة 9.3 % فوق موسط ونسبة 2.5 % قد حصلوا على ماجستير او دكتوراه ، ونلاحظ من خلال توزيع العينة على اساس الحالة التعليمية بان حوالى 50 هما في مستوى

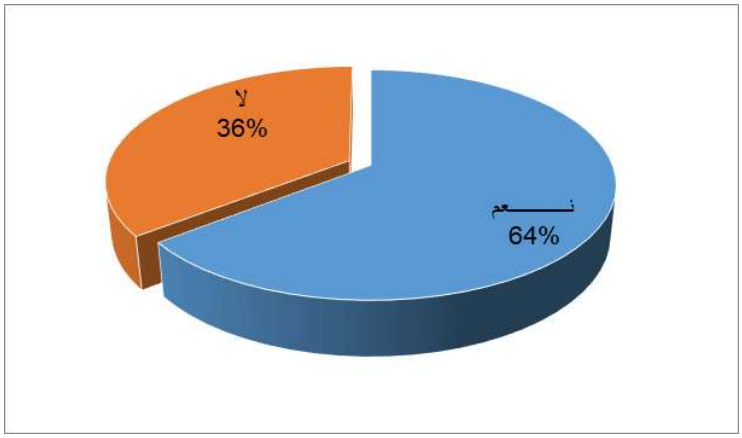
تعليمي اقل من الجامعي اي يفتقر القائمين على مجلس الامناء والاباء والمعلمين لمن هم في حالة تعليمية جامعية ، وهو يدل على ان نسبة انخفاض نسبة الخدمات التعليمية بالمناطق الريفية وعدم توافر عدالة في توزيع الخدمات مقارنة بالحضر .



شكل رقم (5)

جدول رقم (6)

م	هل حصلت على دورات تدريبية خاصه بالمساءلة الاجتماعية	ك	%
1	نـــــعم	76	64.4
2	لا	42	35.6
	الاجمالي	118	100



شكل رقم (7)

جدول رقم (7)

م	فى حالة الاجابة بنعم ما الدورات	ك	%
1	تدريب بطاقات التقديم	37	31.4
2	تدريب مجلس الامناء على الادوار والمسئوليات	54	45.8
3	تدريب على خطط الاستمرارية	41	34.7
4	تدريب TOT	37	31.4
5	تدريب على انتخابات الاتحادات الطلابية والانشطة اللاصفية	44	37.3

جدول رقم (8) معوقات المساءلة الاجتماعية

م	العبارة	نعم		إلي حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
1	يصعب الحصول على المعلومات الخاصة بالإداء المالي اللازمة لتنفيذ المساءلة الاجتماعية .	63	53.4	46	39	9	7.6	182	60.7	51.4	7
2	يصعب الحصول على المعلومات الادارية اللازمة لتنفيذ المساءلة الاجتماعية	53	44.9	56	47.5	9	7.6	192	64.0	54.2	3
3	عدم وجود قنوات شرعية للمواطنين للتعبير عن آرائهم.	56	47.5	46	39	16	13.6	196	65.3	55.4	2
4	تؤثر العادات والتقاليد لدى المواطنين غير محفزة لعملية المساءلة الاجتماعية	70	59.3	41	34.7	7	5.9	173	57.7	48.9	13
5	ضعف التمويل اللازم لأنشطة المساءلة مما يأثر على عملية المساءلة .	72	61	36	30.5	10	8.5	174	58.0	49.2	12
6	عدم دعم المجتمع المدني لفكرة المساءلة الاجتماعية	66	55.9	47	39.8	5	4.2	175	58.3	49.4	11
7	يوجد مجتمع مدني غير منظم على دعم المساءلة الاجتماعية	56	47.5	60	50.8	2	1.7	182	60.7	51.4	7م
8	ضعف الشراكة بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني .	41	34.7	69	58.5	8	6.8	203	67.7	57.3	1
9	ضعف الشراكة بين الدولة ومشاركة المواطنين .	60	50.8	51	43.2	7	5.9	183	61.0	51.7	6
10	يوجد شروط سياسية لبعض المساعدات الخارجية لمبادرات المساءلة الاجتماعية .	71	60.2	39	33.1	8	6.8	173	57.7	48.9	13م
11	يوجد شروط اقتصادية لبعض المساعدات الخارجية لمبادرات المساءلة الاجتماعية	65	55.1	46	39	7	5.9	178	59.3	50.3	9
12	عدم كفاية التشريعات والقوانين الملزمة بتطبيق المساءلة الاجتماعية	60	50.9	56	47.5	2	1.7	178	59.3	50.3	9م
13	ضعف الوعى المجتمعي بأهمية المساءلة الاجتماعية لتحقيق العدالة	55	46.6	56	47.5	7	5.9	188	62.7	53.1	4
14	ضعف الدور التوعوي لوسائل الاعلام بأهمية المساءلة الاجتماعية للحد من الفساد .	57	48.3	54	45.8	7	5.9	186	62.0	52.5	5
	المجموع	845		703		104		2563			
	المتوسط	60.4		50.2		7.4					
	النسبة	51.2		42.6		6.3					
	المتوسط المرجح	183.1									

م	العبارة	نعم		إلي حد ما		لا		مجموع الأوزان	الوزن المرجح	القوة النسبية	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%				
	القوة النسبية لليعد	51.7									

تشير بيانات الجدول السابق رقم (8) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعا إحصائياً وفق المتوسط المرجح (183.1) والقوه النسبيه للبعد (51.7٪)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر, ومما يدل على ذلك أن نسبه من إجاب نعم بلغت (51.2٪) فى حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (42.6٪) الى نسبة (6.3٪) اجابو لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر من الوزن المرجح والقوه النسبية على النحو التالى:-

1- جاءت العبارة رقم (8) والتى مفادها " ضعف الشراكة بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني " في الترتيب الأول بوزن مرجح (67.7) وقوة نسبية (57.3٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى ضعف التعاون بين القطاعات الرسمية الممثله فى الدولة ومنظمات المجتمع المدنى باعتبار الاخير الاقرب من المجتمع .

2- جاءت العبارة رقم (3) والتى مفادها " عدم وجود قنوات شرعية للمواطنين للتعبير عن آرائهم. " في الترتيب الثاني بوزن مرجح (65.3) وقوة نسبية (55.4٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى

ضعف الشرعية التى قد يلجا اليها المواطنين بالتعبير عن حقوقهم وارائهم .

3- جاءت العبارة رقم (2) والتى مفادها "يصعب الحصول على المعلومات الادارية اللازمة لتنفيذ المساءلة الاجتماعية " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (64.0) وقوة نسبية (54.2٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى صعوبة الحصول على معلومات ادارية يمكن من خلال تنفيذ عملية المساءلة للتنفيذين فى الدولة .

4- جاءت العبارة رقم (13) والتى مفادها " ضعف الوعى المجتمعي بأهمية المساءلة الاجتماعية لتحقيق العدالة " في الترتيب الرابع بوزن مرجح (62.7) وقوة نسبية (53.1٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن ليس لدى المجتمع الوعى الكافي باهمية المساءلة الاجتماعية ودورها الهام فى تحقق العدالة الاجتماعية وهو نتيجة لعدم اعطاء الدولة اهمية لعملية المساءلة .

5- جاءت العبارة رقم (14) والتى مفادها " ضعف الدور التوعوي لوسائل الاعلام بأهمية المساءلة الاجتماعية للحد من الفساد" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (62.0) وقوة نسبية (52.5٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن وسائل الاعلام ليس احد محاور اجندتها التوعية باهمية المساءلة الاجتماعية رغم ان المساءلة احد اليات مكافحة الفساد التى يعمل على مكافحته اجهزة الاعلام .

6- جاءت العبارة رقم (9) والتى مفادها " ضعف الشراكة بين الدولة ومشاركة المواطنين" في الترتيب السادس بوزن مرجح (61.0) وقوة نسبية (51.7٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى وجود فجوة بين الدولة والمواطنين ادت الى ضعف مشاركة المواطنين فى القضايا المجتمعية .

7- جاءت العبارة رقم (1) والتى مفادها " يصعب الحصول على المعلومات الخاصة بالإداء المالي اللازمة لتنفيذ المساءلة الاجتماعية " في الترتيب السابع بوزن مرجح (60.7) وقوة نسبية (51.4٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن احد اركان علمية المساءلة يستلزم التعرف على البعد الخاص بالاداء المالى وماهو مايصعب الحصول وبالتالى لاتاتى عملية المساءلة بالنتائج المتوقعه منها .

8- جاءت العبارة رقم (7) والتى مفادها ". يوجد مجتمع مدني غير منظم على دعم المساءلة الاجتماعية " في الترتيب السابع مكرر بوزن مرجح (60.7) وقوة نسبية (51.4٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن عدم التنسيق بين مكونات المجتمع المدنى ادى ضعف الدعم الموجه للمساءلة من خلاله .

9- جاءت العبارة رقم (11) والتى مفادها " يوجد شروط اقتصادية لبعض المساعدات الخارجية لمبادرات المساءلة الاجتماعية " في الترتيب التاسع بوزن مرجح (59.3) وقوة نسبية (50.3٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن وجود اشتراطات اقتصادية لبعض عمليات تمويل المبادرات الخاصة بعملية المساءلة يحدث اعاقة لعملية المساءلة الاجتماعية ويجعلها موجه ولاتقوم بالدور المراد منها .

10- جاءت العبارة رقم (12) والتى مفادها " عدم كفاية التشريعات والقوانين الملزمة بتطبيق المساءلة الاجتماعية " في الترتيب التاسع مكرر بوزن مرجح (59.3) وقوة نسبية (50.3٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن دعم الدولة والسلطات التشريعية لعملية

المساءلة الاجتماعية من خلال تشريعات وقوانين ملزمة يدعم عملية المساءلة والعكس صحيح .

11- جاءت العبارة رقم (6) والتى مفادها " عدم دعم المجتمع المدني لفكرة المساءلة الاجتماعية " في الترتيب الحادى عشر بوزن مرجح (58.3) وقوة نسبية (49.4٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن احد معوقات المساءلة الاجتماعية عدم دعم منظمات المجتمع المدنى لعملية المساءلة الاجتماعية وهو مايؤثر عليها بالسلب باعتبار ان المجتمع المدنى احد قطاعات المجتمع الرسمية (قطاع حكومى ، قطاع خاص و منظمات مجتمع مدنى) فى الدولة المصرية وعدم دعمه كقطاع كبير ومؤثر فى المجتمع يجهض عملية المساءلة الاجتماعية .

12- جاءت العبارة رقم (5) والتى مفادها " ضعف التمويل اللازم لأنشطة المساءلة مما يأثر على عملية المساءلة " في الترتيب الثانى عشر بوزن مرجح (58.0) وقوة نسبية (49.2٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن عملية المساءلة كأي عملية يستلزم لها تمويل وان ضعف تمويلها يؤثر بالسلب عليها .

13- جاءت العبارة رقم (4) والتى مفادها " تؤثر العادات والتقاليد لدى المواطنين غير محفزة لعملية المساءلة الاجتماعية " في الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (57.7) وقوة نسبية (48.9٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن وجود بعض العادات والتقاليد الخاطئة التى تقف عائق فى طريق تحقيق المساءلة

14- جاءت العبارة رقم (10) والتى مفادها " يوجد شروط سياسية لبعض المساعدات الخارجية لمبادرات المساءلة الاجتماعية " في الترتيب الثالث عشر مكرر بوزن مرجح (57.7) وقوة نسبية (48.9٪). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن ان المساعدات المشروطه بشروط سياسية او مالية لمبادرات المساءلة وانشطتها تمثل عائق فى تحقيق المساءلة الاجتماعية .

عاشراً: النتائج العامة والإجابة على تساؤلات الدراسة:

ا) عرض بيانات وصف مجتمع الدراسة من المستفيدين:

1) **النوع** : اتضح من الدراسة أن غالبية المبحوثين هم ذكور حيث بلغت نسبة 82.2% ذكور وان نسبة الاناث وصلت الى 17.8% اناث وهو ما يعنى وجود فجوة في التمكين

طبقاً للنوع الاجتماعي في المجتمعات الريفية وقد يرجع ذلك لعدة اسباب اهمها انخفاض نسبة التعليم في المناطق الريفية .

2) **السن:** اتضح من الدراسة أن غالبية المبحوثين تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (من 40 إلي أقل من 50 سنه) والتي بلغت (38.1%)، أما من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (أقل من 30 سنه) بلغت نسبتهم (5.9%) ويشير هذا إلى أن غالبية عينة الدراسة في سن الإنتاج والعمل ولديهم الخبرة الحياتية للمشاركة في احداث التنمية والتخطيط الجيد والقدرة على احداث مساءلة مجتمعية متزنة .

3) **محل الاقامة** : تبين من الدراسة ان اغلبية المبحوثين يعيشون في الريف حيث بلغت نسبة قاطني الريف ما يزيد عن 98% اما الحضر فهم نسبة حوالى 2% وهو ما يؤكد هدف الدراسة في من تحسين الخدمات الاجتماعية بالريف .

4) **التعليم** : اتضح من الدراسة ان غالبية المبحوثين من الحاصلين على مؤهل عالي حيث بلغت نسبة الحاصلين على مؤهل عالي حوالى 48.4% بينما جاءت نسبة التعليم المتوسط 21.2% اما نسبة من يقرا ويكتب فهي 18.6% ونسبة المؤهل فوق المتوسط فبلغت حوالى 9.3% اما نسبة الحاصلين على ماجستير ودكتوراه فقد بلغت حوالى 2.5% .

5) **الوظيفة** : تبين ان نسبة العاملين بالقطاع الحكومي من المبحوثين هم الأغلبية بلغت نسبتهم حوالى 56.8% وان نسبة المبحوثين العاملين بالأعمال الحرة حوالى 24.6% وقد بلغت نسبة العاملين بالقطاع العام 12.7% ايضا بلغت الغير عاملين 5.1% اما نسبة العاملين بالقطاع الخاص فقد بلغت نسبتهم حوالى 0.8% وهو ما يؤكد ان اغلب المبحوثين لديهم دراية باللوائح والقوانين والنظم الهيكلية الادارية والقدرة على اتخاذ الاجراءات طبقا لهذه القواعد وهو ما يساهم في تحقيق اهداف المساءلة الاجتماعية في تحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية .

6) **الصفة** : اتضح من الدراسة ان الاغلبية من المبحوثين هم اعضاء مجلس الاباء والامناء والمعلمين حيث بلغت نسبتهم حوالى 39.8% اما نسبة اخرى تذكر من متطوعين للعمل بالمشروع ومستفيدين غير مباشرين فقد بلغت نسبتهم حوالى 11% اما

المبحوثين المستفيدون بلغت نسبتهم 8.5% وكذلك نسبة المبحوثين من مديري المدارس فقد بلغت نسبتهم 8.5% ايضا كانت نسبة المبحوثين من الاخصائيين الاجتماعين حوالى 8.5% ايضا بلغت نسبة المبحوثين من السادة نواب رئيس مجلس الاباء والامناء والمعلمين حيث بلعت نسبتهم حوالى 6.8% اما نسبة المبحوثين من رؤساء مجلس الاباء والامناء والمعلمين فقد كانت نسبتهم 5.9% اما نسبة العاملين بالمشروع فقد بلغت نسبتهم حوالى 5.1% . وهو ما يوضح تمثيل كافة القائمين على مجلس الاباء والامناء والمعلمين اضافة الى العاملين بالمشروع والمتطوعين وذلك لتحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية من خلال تحقيق المساءلة الاجتماعية .

7) **الدورات التدريبية** :اتضح من الدراسة ان اغلبية المبحوثين قد حصلوا على دورات تدريبية خاصة بالمساءلة الاجتماعية حيث بغلت نسبة الحاصلين على دورات تدريبية 64.4% اما نسبة المبحوثين الذين لم يحصلوا على دورات تدريبية 35.6% وهو ما يعنى قدرة الاغلبية القيام بالمساءلة الاجتماعية في تحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية.

8) **الدورات التي حصلوا عليها**: اتضح ان اغلبية المبحوثين قد حصلوا على تدريب مجلس الامناء على الادوار والمسئوليات 45.8% وبلغت عدد الحاصلين على تدريب على انتخابات الطلابية والانشطة اللاصفية قد بلغت 37.3 % وبلغت عدد الحاصلين على خطط الاستمرارية 34.7% وبلغت عدد الحاصلين على تدريب البطاقات التقديم حوالى 31.4% وبلغت ايضا نسبة الحاصلين على تدريب TOT 31.4% .

9) **الاستفادة من الدورات** : اتضح ان اغلبية المبحوثين الذين استفادوا من الدورات قد حصلوا على نسبة 65.3% ام الذين لم يستفادوا من الدورات 29.6% وبلغت نسبة الذين قد استفادوا الى حد ما 5.1% .

10) **اوجه الاستفادة من الدورات** : اتضح ان اغلبية المبحوثين قد تعرفوا على المساءلة الاجتماعية بشكل افضل قد بلغت نسبتهم 30.5% اما الذين تعرفوا على ادوار ومسئوليات مجلس الامناء فقد بلغت نسبتهم 28.8% اما الذين تعرفوا على مهارات الاتصال والعمل الجماعى فقد بلغت نسبتهم 27.1% وقد بلغت نسبة الذين تعرفوا على

ادوات المساءلة الاجتماعية وكيفية استخدامها حوالى 24.6% اما الذين قد استفادوا من جميع اوجه الاستفادة من الدورات 23.7% اما الذين تعرفوا على مهارات العرض والتقديم فقد بلغت نسبتهم 19.5% وهو ما يعني قدرة اعضاء مجلس الاباء والامناء والاباء على القيام بعملية المساءلة الاجتماعية .

ب) **بالنسبة لاستجابات المستفيدين من مشروع دعم التعليم للإجابة على التساؤل** معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الاجتماعية :.

تهدف هذه الدراسة للتعرف على معوقات المساءلة الاجتماعية لتحسين الخدمات الاجتماعية وينبثق من الهدف العام اهداف فرعية تتمثل في :

1) ما هي معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالدولة ؟

أ- أكدت استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (57.3%) بان اهم معوقات التي تقف عائق امام المساءلة الاجتماعية هو ضعف الشراكة بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني اي ان هناك ضعف في المشاركة ضعف فى التعاون بين القطاعات الرسمية للدولة ما بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني باعتبار منظمات المجتمع المدني الاقرب لمشكلات المجتمع .

ب-أفادت ايضاً استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (55.4%) بان هناك معوقات لتحقيق المساءلة الاجتماعية تتمثل في عدم وجود قنوات شرعية للمواطنين للتعبير عن آرائهم وحقوقهم .

ج- تبين ايضا من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (54.2%) بان احد معوقات تحقيق المساءلة هي صعوبة الحصول علي المعلومات الادارية اللازمة لتنفيذ المساءلة الاجتماعية بمعنى ضعف الشفافية واتاحة الحصول على المعلومات والتي تعتر ركن اساسي في عملية المساءلة الاجتماعية .

د- تبين ايضاً من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (51.7%) وجود عائق مرتبط بضعف الشراكة بين الدولة ومشاركة المواطنين وهو ما يعني ضعف مشاركة المواطنين في القضايا المجتمعية .

هـ- وافقت استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (51.4%) بوجود عائق متمثل في صعوبة الحصول على المعلومات الخاصة بالإداء المالي اللازمة لتنفيذ المساءلة الاجتماعية وهذا العائق يرتبط بمحور بأحد اركان المساءلة الاجتماعية وهو الشفافية واتاحة المعلومات .

و- اكدت استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (50.3%) وجود عائق متمثل في عدم كفاية التشريعات والقوانين الملزمة بتطبيق المساءلة الاجتماعية وهو ما يقع على عاتق الدولة والسلطة التشريعية من سن التشريعات والقوانين اللازمة لعملية المساءلة الاجتماعية .

ز- تلاحظ ايضاً من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (49.4%) بوجود عائق يتمثل ايضا في المجتمع المدني ومنظماته في عدم دعمهم لفكرة المساءلة الاجتماعية باعتبار ان المجتمع المدني احد قطاعات المجتمع الرسمية (قطاع حكومي ، قطاع خاص و منظمات مجتمع مدنى) في الدولة المصرية وعدم دعمه كقطاع كبير ومؤثر في المجتمع يجهض عملية المساءلة الاجتماعية .

ح- تبين ايضاً من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (48.9%) وجود شروط سياسية لبعض المساعدات الخارجية لمبادرات المساءلة الاجتماعية اي ارتباط المساعدات الخارجية بشروط سياسية واجندة خفية واسباب غير واضحة وغير معلنه وهو ما يمثل عائق امام المساءلة الاجتماعية .

2) ما هي معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالمجتمع المدني ؟

أ- اكدت استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (57.3%) بان اهم معوقات التي تقف عائق امام المساءلة الاجتماعية هو ضعف الشراكة بين الدولة ومنظمات المجتمع المدني اي ان هناك ضعف في المشاركة ضعف فى التعاون بين القطاعات الرسمية للدولة ما بين الحكومة ومنظمات المجتمع المدني باعتبار منظمات المجتمع المدني الاقرب لمشكلات المجتمع .

ب-اكدت ايضاً استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (51.4%) وجود عائق مرتبط بالمجتمع المدني وعدم قدرته على دعم المساءلة الاجتماعية وعدم التنسيق بين

مكونات المجتمع المدني من جمعيات الاهلية ومنظمات العمل الخيرى والنقابات العمالية والنقابات المهنية.....الخ .

ج- تبين ايضا من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (50.3%) وجود معوقات ترتبط بوجد شروط اقتصادية لبعض المساعدات الخارجية لمبادرات المساءلة الاجتماعية والتي تعتبر عائق امام عملية المساءلة الاجتماعية وتوجيهها الى اغراض واشتراطات خاصة تخدم اهداف الجهات الخارجية .

د- تبين ايضاً من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (49.2%) بوجود عائق متمثل في ضعف التمويل اللازم لأنشطة المساءلة مما يأثر على عملية المساءلة الاجتماعية كأي عملية يستلزم لها تدبير التمويل اللازم خاصة في بدايتها ونشر الوعي اللازم لأفراد المجتمع واحداث التغيرات المطلوبة في التشريعات والقوانين .

هـ) ما هي معوقات المساءلة الاجتماعية الخاصة بالمجتمع المحلى؟

أ- اكدت استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (53.1%) الي ان وجود معوقات للمساءلة الاجتماعية تختص بضعف الوعي المجتمعي بأهمية المساءلة الاجتماعية لتحقيق العدالة حيث يمثل الوعي المجتمعي اهمية بالغة ويعمل كحجر زاوية في تحقيق المساءلة الاجتماعية لأهدافها والمتمثلة في تحقيق العدالة في الخدمات وقد يرجع ذلك الي ضعف دور الدولة ومنظمات المجتمع المدني في زيادة الوعي المجتمعي بأهمية المساءلة .

ب-تلاحظ ايضاً من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (52.5%) بان احد معوقات المساءلة الاجتماعية مرتبط بوسائل الاعلام وضعف الدور التوعوي بأهمية المساءلة الاجتماعية للحد من الفساد .

ج- اكدت استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (48.9%) على ان تؤثر العادات والتقاليد لدى المواطنين غير محفزة لعملية المساءلة الاجتماعية وقد تؤثر ايضا هذه العادات والتقاليد الخاطئة علي تحقيق العدالة الاجتماعية وقد تكون سبب في حدوث الفساد .

د- تبين أيضاً من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم (51.7%) وجود عائق مرتبط بضعف الشراكة بين الدولة ومشاركة المواطنين وهو ما يعني ضعف مشاركة المواطنين في القضايا المجتمعية .

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1- أبـــــو المعاطي ، ماهر (1997) . قياس فعالية الخدمات بالمؤسسات الاجتماعية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثالث اكتوبر .

2- جلبي ، علي عبد الرازق (1999) . أسس علم الإجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1999 .

3- حمزاوي ، رياض أمين ، السروجي ، طلعت مصطفى (1998) . سياسات الرعاية الاجتماعية والحاجات الانسانية ، دبى ، الامارات العربية المتحدة.

4- خاطر ، أحمد خاطر (2000) . الخدمة الاجتماعية (نظرة تاريخية ، مناهج الممارسة ، المجالات) المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ص 45 .

5- زايد ، محمد عصام الدين (1980) . المحاسبة عن تكاليف المستشفيات، مذكرة داخلية رقم (105)، معهد التخطيط القومي، القاهرة.

6- السروجي ، طلعت مصطفى ، المدني ، محمد عبدالعزيز (2002) . تصميم بحوث الخدمة الاجتماعية ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي ، جامعة حلوان .

7- السوب ، روث . فورستر ، رينو . جونس ، فيرونيكا نيهان (2005) . المساءلة الاجتماعية داخل القطاع العام ، شبكة الادارة الاقتصادية والتخفيف من حدة الفقر(PREM) ومعهد البنك الدولي ، واشنطن.

8- العبد ، جلال (2004) . استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية .

9- عثمان ، السيد علي (2021) . الشراكة المجتمعية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الاجتماعية ، بحث منشور ، مجلة الخدمة الاجتماعية للدارسات والبحوث ، جامعة الفيوم ، العدد الرابع والعشرون .

10- مالينا ، كارمن ، فورستر ، رينيه فور ، سينبغ ، وجانمجاي (2004) . المساءلة الاجتماعية من المقدمة إلى الفكرة والممارسات المستحدثة (أبحاث التنمية الاجتماعية المشاركة والعمل المدني) البحث رقم76 ، البنك الدولي.

11- مجدي عبد الكريم حبيب: التقويم والقياس في التربية وعلم النفس، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2000.

12- مجلي ، أنجلا (2012) . حرية تداول المعلومات (ركن أساسي في حقبة التحول الديمقراطي إلى مصر ديمقراطية) ، المنظمة المصرية الأمريكية لسيادة القانون .

13- مختار ، عبدالعزيز عبدالله (1995) . البحث الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

14- مختار ، عبدالعزيز عبدالله (2012) . نظريات الممارسة في مجال التخصص، محاضرات غير منشورة تمهيدي دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم.

15- معهد دراسات التنمية (2008) . إصلاح الدولة والمساءلة الاجتماعية ، المجلد رقم 38 ، العدد26 ، لندن.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

1- Corruption (1999: Lessons from the Indian Experience.”.

2- Crook, Richard, and James Manor (1998): Democracy and Decentralization in South Asia and West Africa: Participation, Accountability and Performance. New York: Cambridge University Press .

3- Dykstra ،Clarence A. (February 1939). "The Quest for Responsibility". American Political Science Review (The American Political Science Review, Vol. 33, 1939

4- Jenkins, Rob, and Anne Marie Goetz ;. "Constraints on Civil Society's Capacity to Curb

5- Kaiser Angela A (2010):Bridging social capital formation in a faith – based organization ,PHD ,Michigan , Wayne state university .

6- Kare n W. Braun, Wendy M. Harrison (2010): Managerial Accounting, 2nd ed., New Jersey: Prentice Hall.

7- Ronald W. Hilton (2005): Managerial Accounting Creating Value in a Dynamic Business Environment, 6th ed., USA: McGraw-Hill Co., INC.

8- The Productivity Commission has released an issues paper describing the scope of its inquiry into social services (2014): More effective social services , Issues ,New Zealand , p 1:2

9- World Bank :Empowering People by Transforming Institutions ,Social in World Bank Operation ,Washington ,DC :World Bank .