

## التمكين كمؤشر تخطيطي لتحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية

إعداد

احمد عبدالخالق عبدالعليم زيادة



**ملخص البحث :**

تقاس حضارة الشعوب على اساس المساواة والعدالة الاجتماعية بين افرادها، فالدول التي لا يتساوى فيها المواطنين في الحقوق والواجبات ليست بيئة صالحة لنمو الكفاءات والابتكار والابداع الذي لا ينبثق الا من عقول قد توافرت لها الطمأنينة النفسية الناشئة عن ثقة الافراد بعدالة مجتمعهم ، وانه لا يفصل بين فرد واخر إلا بما يقدمه لمجتمعه من الاعمال الصالحة .

فمهمة الدولة والمجتمع توفير حد الكفاية الذي تستقيم به حياة كل فرد من خلال إشباع متطلباته في ضوء ظروف معيشية تسود فيها العدالة ، وتتادي الشرائع السماوية بتوفير الحد المناسب للحياة الكريمة لكل إنسان ، وهو ما يعنى القضاء على العوز والفقر والحرمان ، و التكافل الذي يحقق حياة لاثقة للإنسان .

ولا تتفصل العدالة الاجتماعية عن قيم حقوق الانسان ومقاصدها المركزية ولاسيما العدالة والانصاف في ذاتهما ولتمكين الناس من حقهم في الكرامة بضمن العيش الكريم الذى يشكل حقاً شاملاً في سياق حقوق الانسان . وقد اكدت العديد من الكتابات التي تناولت التمكين كاستراتيجية لتحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة، إلى أهمية التمييز بين رأس المال البشري يُعتبر تمكين المواطنين من اهم القضايا التي احتلت مكانة هامة على قائمة الاولويات منظمات المجتمع المدني ومختلف الفاعلين الاجتماعيين (الحكومة، المراكز البحثية، المنظمات غير الحكومية والجهات المانحة)

وتعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية التي تتضمن دراسة التمكين كمؤشر تخطيطي لتحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية وتعتمد على منهج المسح الاجتماعي ، وتم استخدام استمارة الاستبيان كأداة بحثية ، وقد تم وضع مؤشرات تخطيطية لتمكين المواطنين للحصول على الخدمات الاجتماعية الموجودة بالمجتمع .

الكلمات المفتاحية: التمكين ، العدالة الاجتماعية ، الخدمات الاجتماعية .

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: empowerment, social justice, social services.

## أولاً: مشكلة الدراسة:

يعتبر موضوع التنمية من بين اهم المواضيع التي تلقى اهتمام الباحثين في الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، لذلك اعتبرت المنظمات الدولية وعلى راسها هيئة الامم المتحدة عام 1986 حقاً مكرساً لدى الشعوب وكغيره من الحقوق الاخرى ، ومنه تسعى الكثير من الدول النامية للحاق بالدول المتطورة والتي بلغت قياسات كبيرة من التقدم .

وقد أشارت معظم الكتابات التي تناولت التمكين كاستراتيجية لتحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة، إلى أهمية التمييز بين رأس المال البشري، ورأس مال القدرة البشرية، والبعض يرجع أهمية ذلك إلى أن الدراسات التي تناول رأس المال البشري تنزع التركيز على فعالية البشر كأدوات في زيادة إمكانات الإنتاج، وتعتبر تلك الدراسات أن الإنسان أداة ووسيلة التنمية.

بينما منظور رأس مال القدرة البشرية يضع في بؤرة الاهتمام قدرة الإنسان على بناء حياة أفضل، بما لديهم من أسباب عقلانية للنظر إليها كشيء قيم، وعلى تعزيز خياراتهم الحقيقية وكفالة مقومات هذه القدرة وتطويرها، وبهذا التنمية وسيلة لهدف هو تحقيق حرية ورفاه الانسان، وهذا المنظور هو ما تستند عليه استراتيجية التمكين .

ويعد مفهوم التمكين مفهوم حديث ظهر في نهاية تسعينات القرن العشرين وأصبح الأكثر استخداماً في سياسات وبرامج معظم المنظمات غير الحكومية، وهو أكثر المفاهيم اعترافاً بأهمية العنصر البشري كعنصر فاعل في التنمية، وبالتالي فهو يسعى للقضاء على كل مظاهر التمييز بين افراده من خلال الآليات التي تعين افراده على الاعتماد على الذات وتكشف الأدبيات حول المفهوم من أنه رغم التباين في توسيع أو تضيق مجالات تطبيقه إلا أنه يلتقي عند مفهوم القوة من حيث مصادرها وأنماط توزيعها باعتبار أن ذلك أمرٌ ضروري لإدراك طبيعة التحولات الاجتماعية التي أصبحت تعمل لصالح الفئات المحرومة والمهمشة والبعيدة عن مصادر القوة.(صقر ، شحاته ، 2009 ، ص14)

فرض مصطلح التنمية البشرية نفسه في الخطاب الاقتصادي والسياسي على مستوى العالم بأسره وخاصة منذ التسعينات، كما لعب البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة وتقاريره السنوية عن التنمية البشرية دورا بارزا في نشر وترسيخ هذا المصطلح ، ويعتبر إعلان الحق في التنمية لعام 1986 تخطى مفهوم الزيادة المستمرة في المؤشرات الاقتصادية إلى مفهوم الجوانب، بحيث يشمل البشر ككل في جميع الجوانب المتعلقة بالحقوق الأساسية، حتى أصبح مفهوم التنمية يعني تمكين الإنسان من الحصول على حقوقه كافة، وأصبح غاية التنمية ووسيلتها في آن واحد .(المقدم، 2004، ص8 ، 22)

إن احد المجالات ذات الأولوية المحددة في إعلان الحق في التنمية هو تنمية الموارد البشرية، وان تكون مركزة على الإنسان وان تقوم على قاعدة واسعة موفرة فرصا متساوية لجميع الناس نساءً ورجالا للمشاركة الشعبية في عملية التنمية ، لذا لا بد على الدولة من ان تعلم ان قضية المشاركة ببعديها السياسي والتنموي لم تعد خيارا يمكن الاستغناء عنه، ولكنها أصبحت ضرورة لا مناص منها. ومما سبق فإن ركائز التنمية البشرية .(يحمد، 2009، ص68)

**العدالة الاجتماعية:** ويتمثل مفهوم العدالة الاجتماعية في فكرة أن العدل يجب أن يكون بين كل الأشخاص، وبين الرجال والنساء، بمعنى أننا جميعاً لدينا كل الحق في التعليم والرعاية الصحية، حيث يركز هذا المفهوم على فكرة تكافؤ الفرص مما يتطلب إعادة هيكلة جذرية في علاقات القوة في المجتمع.

**الاستدامة:** ويركز مفهوم الاستدامة علي فكرة أننا جميعاً لدينا كل الحق في ممارسة الأعمال التي تحافظ على حياتنا ووجودنا والحق في الحصول على نصيب أكبر من السلع مما يتطلب تنمية شاملة لجميع السياسات الاقتصادية والاجتماعية و الاقتصادية.

**الإنتاجية:** ويقصد بهذا المفهوم النمو الاقتصادي و تحسين العملية الإنتاجية تتمثل في المشاركة الكاملة للأفراد في عملية تنمية المجتمع. ويعني هذا أيضا أن الحكومة تحتاج إلى برامج اجتماعية أكثر كفاءة لشعبها، ويدعو هذا المفهوم إلى ضرورة تعزيز العلاقة الإيجابية بين التنمية البشرية والنمو الاقتصادي.

**التمكين:** وتعني حرية أفراد المجتمع في التأثير على التنمية وعلى القرارات المؤثرة على حياتهم، وذلك من خلال مشاركة جميع الناس والمؤسسات في عملية صنع القرار، وذلك عن طريق اكسابه مهارات وقدرات لتحقيق ذلك التأثير.

**التعاون:** ويشمل مشاركة الأفراد في الجماعات والمجموعات والانتماء إليها كوسيلة للإثراء المتبادل بينهم، ومصدراً للمعنى الاجتماعي.

**الأمن:** ويقدم فرص التطور للأفراد بحرية وأمان مع تأمين عدم اختفاء تلك الفرص فجأة في المستقبل.

وتقاس حضارة الشعوب على اساس المساواة والعدالة الاجتماعية بين افرادها، فالدول التي لايتساوى فيها المواطنين في الحقوق والواجبات ليست بيئية صالحة لنمو الكفاءات والابتكار والابداع الذي لا ينبثق الا من عقول قد توافرت لها الطمأنينة النفسية الناشئة عن ثقة الافراد بعدالة مجتمعهم ، وانه لا يفصل بين فرد واخر إلا بما يقدمه لمجتمعه من الاعمال الصالحة .(الديب)

فمهمة الدولة والمجتمع توفير حد الكفاية الذي تستقيم به حياة كل فرد من خلال إشباع متطلباته في ضوء ظروف معيشية تسود فيها العدالة ، وتنادي الشرائع السماوية بتوفير الحد المناسب للحياة الكريمة لكل إنسان ، وهو ما يعنى القضاء على العوز والفقر والحرمان ، و التكافل الذي يحقق حياة لائقة للإنسان .( العزيز، مرجع سبق ذكره ، ص100)

ولا تنفصل العدالة الاجتماعية عن قيم حقوق الانسان ومقاصدها المركزية ولاسيما العدالة والانصاف في ذاتهما ولتمكين الناس من حقهم في الكرامة بضمان العيش الكريم الذي يشكل حقاً شاملاً في سياق حقوق الانسان .

كذلك لا تنفصم عرى العدالة الاجتماعية الوثيقة الصلة بحقوق المواطنة وتلبية شروط المساواة وضمان تكافؤ الفرص والعمل على نبذ أوجه التمييز التي تنال من مكانة بنى البشر وكرامتهم وتمكين افراده من المطالبة والحصول على حقوقهم وتفتح العدالة الباب امام صور

التهميش والاقصاء والاستبعاد الاجتماعي واحداث التنمية كحق لكل انسان .( مركز موارد العدالة الاجتماعية،2014، ص 1)

وتعتبر الأهداف الإنمائية للألفية تجسيدا لتوافق دولي للحد من الفقر، مما يجعلها مشروعاً عالمياً مشتركاً صيغ حول مجموعة محدودة من الالتزامات التي يفترض أن تحاسب عليها الدول المتقدمة والنامية على حد سواء .وقد شجعت تلك الأهداف اعتبار الفقر مشكلةً متعددة الأبعاد، وهذا ما اشارت اليه دراسة "لمياء جلال الدين 2005" (محمد ، 2005) أن مستوى العدالة الاجتماعية للفقراء متدني وأن هناك ضعف في مستوى جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة لهم، وأنه لا بد من التخطيط لتفعيل دور المجتمع المدني في تحقيق العدالة الاجتماعية للفقراء في مصر .

وقد رمت الاهداف الانمائية للألفية إلى منح الأولوية لجهود التنمية ، من خلال تحديد أهداف قابلة للقياس ومحددة زمنياً حول مجموعة من المؤشرات، بثت تلك الأهداف في النفوس شعوراً مشتركاً بالإلحاح ووفرت أساساً إحصائياً لتتبع التقدم بشكل موثوق عبر مختلف البلدان . وبالتالي اعتبرت الأهداف الإنمائية للألفية أداةً للمساءلة وحافزاً للعمل(البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة،2014، ص 1)

ويعتبر الوصول للعدالة والنزاهة حجر الزاوية الأساسيان للتنمية وحماية حقوق الانسان . ولا تتحقق سيادة القانون إلا عندما يكون جميع الافراد والمنظمات والمؤسسات في القطاعين العام والخاص مسئولين أمام القانون الذي يصدر من الشعب وينفذ على الجميع بلا تفرقة ويحكم به قضاء مستقل من خلال إطار مؤسسي تحكمه مبادئ الشفافية والنزاهة والمساءلة (حندوسة ،2010ص93)، وهو ما أكدت عليه دراسة ( إبراهيم العيسوي)2003 (العيسوي ، 2013) على وجود ترابط وثيق بين العدالة الاجتماعية واستدامة التنمية ، وأوضحت أن البدء بالعدالة ينتهي إلى ضرورة مراعاة مطلب الاستدامة ، والبدء بالاستدامة ينتهي إلى العدالة كشرط ضروري للاستدامة وان العدالة والتنمية هما وجهان لعملة واحدة ونهضة اي دولة نامية كانت أو متقدمة يتوقف على مدى توافر العدالة الاجتماعية بها .



كما اهتمت دراسة (محمد عرفات-2010) بتطبيق استخدام استراتيجية التمكين في تنظيم المجتمع لتحسين نوعية الحياة الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية للمرأة وخاصة المرأة الفقيرة.(الواحد، 2010)

حيث تعد التنمية عملية مرسومة لتقدم المجتمع بكل أبعاده الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتي تعتمد علي مشاركة المجتمع ومبادئه ، فهي تسعى الى تحقيق النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي من خلال وضع السياسات ورسم الخطط وتصميم البرامج التنموية التي تمكن المواطنين من الحصول على مختلف الخدمات الاقتصادية، والتعليمية، والصحية، والثقافية.(ناجي ، 2008 ، ص358 )

إن مستوى العدالة الاجتماعية الذي يتمتع به أي مجتمع يتوقف في المقام الأول على حجم ومستوى جودة الخدمات الاجتماعية الأساسية من التعليم والصحة والحماية الاجتماعية والضمان الاجتماعي والتي تقدمها الدولة للفقراء مقارنة بما يحصل عليه الأغنياء من هذه الخدمات في المجتمع ذاته.

فالخدمات الاجتماعية هي نسق قومي من البرامج والخدمات التي تساعد على مواجهة الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والصحية للمواطنين، والتي تعتبر الدعامة الأساسية لتماسك المجتمع، كما أنها تمثل حالة الرفاهية الجماعية للمجتمع المحلي أو القومي. (السكري ، 2000 ، ص501)

وسوف تركز الدراسة الحالية على عملية التمكين كمؤشر يمكن من خلاله تحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية باعتبار العدالة هدف تسعى التنمية الى تحقيقه لكافة المواطنين خاصة في الريف المصري .

### ثانيا أهمية الدراسة :

تعتبر العدالة في الحصول على الخدمات من الموضوعات التي باتت هامه في الوقت الراهن والتي جذبت إليها اهتمام الكثير من المخططين وصانعي السياسة والجهات

التنفيذية في المجتمع إلى جانب طبقة المثقفين من المهتمين بالتنمية والسياسة أيضا وتأتي أهمية الدراسة من الجانب النظري والعملية على النحو التالي :

(3) تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تبحثه وهو تمكين الفئات الأكثر احتياجا من الحصول على الخدمات الاجتماعية وتحقيق العدالة التوزيعية وتحسين الخدمات المقدمة لهم ( مثل الصحة العامة ، التعليم وخدمات المياه والصرف الصحي ) .

(4) تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة بوصفها إحدى المحاولات القليلة أو النادرة من الدراسات التي تناولت الربط بين التمكين والعدالة في الخدمات الاجتماعية .

### ثالثاً : أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع هام يركز على أطروحة تمكين الفئات الأكثر احتياج من الحصول على الخدمات خاصة في الريف المصري وتعزيزها ومن ثم يكون الهدف الرئيسي للدراسة هو التمكين كمؤشر تخطيطي لتحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية

### رابعاً : تساؤلات الدراسة .:

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة :

ما مدى تأثير تمكين المواطنين في تحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية ؟

### خامساً : مفاهيم الدراسة .:

(3) التمكين Empowerment

(4) العدالة الاجتماعية Social justice

(5) الخدمات الاجتماعية Social services

(1) التمكين .:

- 1- يعرف التمكين في اللغة بأنه "مصدر الفعل مكن وفيه أمكن الأمر أي تيسر وسار ممكنا، ومكن فلانا من الشيء أي جعل له عليه سلطانا وقدرة". (webaster,1947,p327)
- 2- ويعرف السكري التمكين بأنه "العمليات التي يقوم بها الممارس المهني لمساعدة أفراد المجتمع على تحقيق مطالبهم المشروعة، وذلك بمساعدتهم على أن يصبحوا قادرين على التواكب مع الضغوط والمواقف والتحولت التي يمر بها المجتمع، وذلك من خلال زرع الأمل وتقليل المقاومة والتكافؤ، وتحديد وتدعيم مناطق القوة في الشخص وقدراته الاجتماعية وتجزئة المشاكل إلى أجزاء يمكن حلها بسرعة أكثر. (السكري ، 2000 ، ص178)
- 3- يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية (Robert Barker) التمكين على أنه عملية مساعدة الأفراد والأسر والجماعات والتنظيمات والمجتمعات على زيادة قدراتهم الشخصية والجماعية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية واستثمارها في تحسين ظروفهم وأوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية كما يستهدف تنمية مواطن القوى والمزايا الايجابية لديهم.
- (Robert ,1999 p120)
- التمكين هو كيفية منح القوة أو النفوذ لشخص أو لجماعة ما مهمشة أو مستضعفة بالمجتمع.
- 4- ويعرف التمكين في القرآن الكريم:-
- يعرف التمكين في التنزيل العزيز "قال إنك اليوم لدينا مكين أمين" . (يوسف، الآية 54)
- ومن قوله تعالى "وعد الله الذين آمنوا منكم وعملوا الصالحات ليستخلفنهم في الأرض كما استخلف الذين من قبلهم وليمكنن لهم دينهم الذي ارتضى لهم وليبدلنهم من بعد خوفهم أمنا". (سورة النور، 55)

- وفى قوله تعالى "ونريد أن نمن على الذين استضعفوا في الأرض ونجعلهم أئمة ونجعلهم الوارثين ونمكن لهم في الأرض ونرى فرعون وهامان وجنودهما منهم ما كانوا يحذرون". (سورة النور، الآياتان 5-6 )

5- **والتمكين** في معناه العام هو "إزالة كافة العمليات والاتجاهات والسلوكيات النمطية في المجتمع والمؤسسات التي تنمط النساء والفئات المهمشة وتضعهن في مراتب أدنى، وهو عملية مركبة تتطلب تبنى سياسات وإجراءات وهياكل مؤسساتية وقانونية بهدف التغلب على أشكال عدم المساواة، وضمان الفرص المتكافئة للأفراد في استخدام موارد المجتمع والاستفادة منها". (ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان، 2009، ص ص 6، 7 )

6- **ويعرف التمكين** بأنه "مساعدة الأفراد والجماعات والأسر والمجتمعات على اكتشاف واستخدام الأدوات والموارد التي تحيط بهم وتنمية إدراكهم للقيود الظالمة والصراعات التي توجد في حياتهم لمساعدتهم على إيجاد طرق للتحرر منها.

(Prisall Dass-Brails Ford,2007,pp172-173 )

## 2) العدالة الاجتماعية : Social justice

يشير معجم الوسيط إلى أن العدالة في الفلسفة إحدى الفضائل الأربع التي سلم بها الفلاسفة قديماً وهي الحكمة والشجاعة والعفة والعدالة ، والعدالة هي الإنصاف وإعطاء المرء ماله واخذ ما عليه . (مجمع اللغة العربية بالقاهرة، 2000، ص 588 )

أما العدالة الاجتماعية فقد عرفها قاموس علم الاجتماع :.الحكم على الأشياء بصورة صائبة وتوفير الحماية لأفراد المجتمع باعتبار أن العدالة تكمن في التسليم بحقوق الأفراد وحمايتهم متضمنة حقوق الملكية وعدالة التوزيع بالنسبة لخدمات الرعاية الاجتماعية والمساواة في الفرص المتاحة .(السكري، 2000، 588)

أما قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية فيعرفها هي حالة مثالية فيها كل أفراد المجتمع لهم نفس الحقوق الأساسية والحماية والفرص والالتزامات والمكاسب الاجتماعية .

(السكري ،2000،ص 495)

كما تعرف العدالة الاجتماعية بأنها توفير الوضع المثالي لكل أفراد المجتمع لكي يتمتعون بنفس الحقوق الأساسية من الخدمات والفرص المتاحة والمراكز الاجتماعية ، ويرتبط ذلك بالعدالة الاقتصادية والتي تعنى توفير ذلك الوضع المثالي لكل أفراد المجتمع لكي يحصلوا على نفس الفرص المتاحة والمساواة في توزيع الموارد المادية والدخل والثروة .

(Rosalie ,2001,p435)

والعدالة الاجتماعية هي نظام اقتصادي / اجتماعي يهدف إلى إزالة الفوارق الاقتصادية الكبيرة بين طبقات المجتمع. تسمى أحيانا العدالة المدنية، و تصف فكرة المجتمع الذي تسود في العدالة في كافة مناحيه، بدلا من انحصارها في عدالة القانون فقط. بشكل عام، تفهم العدالة الاجتماعية على أنها توفير معاملة عادلة وحصص تشاركية من خيارات المجتمع.(ظاهر،2004،ص186)

ويعرفها البنك الدولي بأنها المساواة في فرص الرعاية والرفاهية سواء في الجيل الواحد أو بين الأجيال ، كما يمكن النظر إليها باعتبارها تتعلق بجوانب ثلاثة هي الجانب الاقتصادي والجانب الاجتماعي والجانب البيئي والتنمية وحدها هي التي يمكنها إحداث التوازن بين هذه الفئات الثلاثة من الأهداف . ( the world bank,2011,p11 )

ويمكن للباحث وضع تعريف إجرائي للعدالة الاجتماعية في إطار الدراسة كالتالي :

1. تقضي العدالة الاجتماعية بان جميع افراد المجتمع لهم نفس الحقوق والفرص والالتزامات والمكاسب الاجتماعية سواء في الريف او الحضر .
2. تهدف العدالة الاجتماعية علي ازالة الفوارق بين طبقات المجتمع
3. العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية بين المستحقين والاستفادة من الفرص المتاحة لكل المجتمعات الريفية والحضرية .
4. المساواة في فرص الحصول على الرعاية والرفاهية لجميع أفراد المجتمع .
5. الشفافية في إجراءات الحصول علي الخدمات الاجتماعية وإتاحة المعلومات للجميع للحصول على الخدمة يضمن تحقيق العدالة الاجتماعية .

### 3- الخدمات الاجتماعية : Social services

وتعرف الخدمات **services** بأنها " 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 بأنها : 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,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. (حمزوي ،السروجي ، 1998 ، ص 53 )  
فالخدمات الاجتماعية هي نظام لإحداث التغيير وتضم العديد من الوظائف والخدمات التي تقابل الاحتياجات الاجتماعية ،وتهدف إلي تأمين مستوى مناسب من الحياة لكافة افراد وجماعات المجتمع ، كما انها وسيلة اساسية لتحقيق التوازن والتوازن والاستقرار الاجتماعي ( علي ، ماهر ابو المعاطي ، 1997 )  
وعليه للباحث بتعريف الخدمات الاجتماعية تعريفا إجرائيا كالتالي .:

- (5) نسق منظم لمساعدة الأفراد لتحقيق مستوى ملائم للمعيشة في المجالات المختلفة ( الصحة ، التعليم ،الدخل والإسكان.....الخ ) .
- (6) أنشطة مواجهة لمقابلة الاحتياجات الاجتماعية لكل أفراد المجتمع .
- (7) هي الخطط والبرامج والمشروعات والأنشطة الاجتماعية للمنظمات الحكومية والأهلية التي تهدف إلي تنمية وعلاج الأفراد والجماعات والمجتمعات من اجل تحقيق النمو والتقدم والرفق والرضا .

(8) الخدمات الاجتماعية جزء من الرعاية الاجتماعية وتتمثل بعضها في الخدمات التعليمية والخدمات الصحية وخدمات الضمان الاجتماعي وخدمات الدفاع الاجتماعي .

### سادساً: النظرية المفسرة للدراسة:

#### (1) نظرية العدالة الاجتماعية

تتفاوت قدرات البشر قوة وضعفاً ، واختلاف إمكانياتهم غني وفقراً ، مما قد يتيح للبعض السيطرة علي مقدرات البعض الآخر وفرض السلطة أو السلطات عليهم بما قد يصاحب كل ذلك من جور على حق البعض تجاه الآخر فكانت العدالة الاجتماعية أملاً وهدفاً سامياً تتطلع إليه المجتمعات البشرية منذ بدء ظهورها . (قنديل، 1999، ص9)

نشر جون رولز 1993 المؤلف الأول له وهو " نظرية العدالة " في 1971م وهي تنص علي أن يضمن أن لا يقع تفضيل أو تهميش أي شخص أثناء اختيار المبادئ عن طريقة الصدفة أو بواسطة عرض الظروف الاجتماعية مع مراعاة طبيعة وغايات كل إنسان ولكن هذه الخبرات تعتمد علي بنيه مؤسساتية (الخويلدي، 2008)، وهدف " رولز " إلى تقديم تصور للعدالة يمكن من تعميم ورفع مستوى تجريد نظرية العقد الاجتماعي الشهيرة. (رولز ، 2011 ، ص8)

علي الرغم من أن عبارة " عدالة اجتماعية " لم تكن قد ابتكرت بعد لكن تطرق الأمر إلي عدة مفاهيم عن العدالة والظلم ظلت تعتبر من أساسيات مفهوم العدالة الاجتماعية طوال الفترة الماضية .

ومن هنا تطورت فكرة العدالة الاجتماعية وتعتبر هذه الفكرة من ثمرات اعتقاد المفكرين والفلاسفة بأن البشر قادرين علي إعادة تشكيل وإصلاح عالمهم الاجتماعي من أثينا القديمة إلى أن وصلت سلسلة من الأفكار والنظريات منها : أن العدالة الاجتماعية فكرة تشير إلي نوع من المساواة له أهميته الجوهرية في تحقيق المصلحة العامة ، وتتجسد هذه المساواة في تطبيق الأحكام والقوانين علي الجميع بالتساوي ، وهي فكرة قديمة ترجع إلي

أصول تاريخية بعيدة ، إلا أنها برزت بظهور المسيحية والإسلام ، ثم ازدادت وضوحاً بظهور الثورة الصناعية الحديثة ، فبدأ أصحاب المذهب الاشتراكي ينقدون مبادئ المذهب الحر ويطالبون الدولة بالتدخل لتلبية الحاجات الأساسية للعمال ، مؤكدين أن العمل الإنساني ليس سلعة تخضع لقانون العرض والطلب كما يدعي أصحاب المذهب الحر .

ويستفاد من هذه النظرية في ان للعدالة محددات يجب توافرها منها عدم التهميش او التفضيل لفئة علي اخرى او عدم المساواة بينهم ، وتحقيق المصلحة العامة يأتي من سيادة المساواة وتحقيق العدالة وهو ما تسعى اليه الدراسة الحالية من تحقيق المصلحة العامة ونبذ اوجه الفساد وتحقيق اعلى درجات العدالة من خلال اتباع خطوات وادوات المساءلة الاجتماعية .

#### سابعاً: الاجراءات المنهجية:

4) نوع الدراسة: إن تحديد نوع الدراسة يرتبط بالهدف الذي يسعى البحث إلى تحقيقه ، وعلى أساس مستوى المعلومات المتوفرة لدى الباحث ( السروجي / طلعت مصطفى 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.

#### 5) 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 ( جليبي ، علي عبدالرازق، 1999، ص106) .



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

#### 6) 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:-

8- أدوات جمع البيانات: استبيان بعنوان " التمكين كمؤشر تخطيطي لتحقيق العدالة الاجتماعية في الخدمات الاجتماعية " .

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

10- الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

##### 3- أدوات جمع البيانات:-

اعتمد الباحث على استبيان بعنوان " التمكين كمؤشر تخطيطي لتحقيق

العدالة الاجتماعية في الخدمات الاجتماعية ، حيث يتفق مع طبيعة ونوع

الاستراتيجية المنهجية المستخدمة، حتي يتسنى للباحث تحقيق الأهداف ودراستها،

ولقد إتبع الباحث في تصميم الاستبيان الخطوات التالية:

6- مرحلة تحديد أبعاد الاستبيان .

7- مرحلة جمع العبارات وصياغتها .

8- مرحلة الصياغة النهائية الاستبيان .

9- صدق الإستبانة 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 أخرى، بحيث تكون مفهومه لمن يستخدمها ولقد

قام الباحثة بالتأكد من صدق الإستبانة من خلال ما يلي:

**د- 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 الإجتماعية . 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 أبداهها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى حتى أصبح الاستبيان في صورته النهائية.

**هـ-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

**و- ثبات أداة الدراسة:**

ز- ثبات الإستبانة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات معينة، وقد قام الباحث 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 والذي يتم تنفيذه في الاماكن التالية مدرسة (مدرسة قوته الاعدادية الجديدة ، سيف النصر الابتدائية ، اسماعيل عبداللطيف الابتدائية ، أباطة الاعدادية ، الريان الابتدائية ، الريان الاعدادية ، الجوهرجي الابتدائية ، الفقي الابتدائية ، بطن اهريت الابتدائية ، بطن اهريت الاعدادية)

## 2- المجال البشري :

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

ث- الفئات المستهدفة للمشروع

1) 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

| النوع    | 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

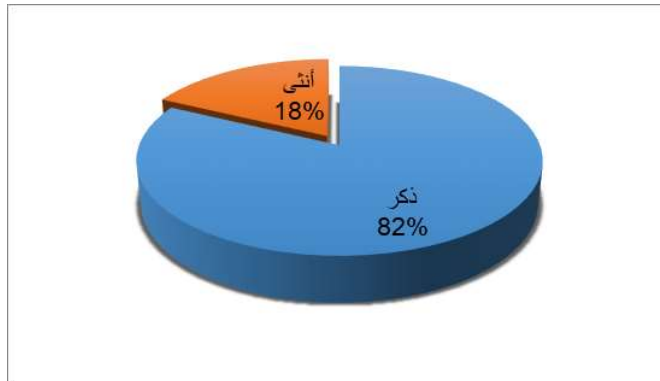
تبين أن أعلى نسبة كانت للذكور حيث بلغت نسبتهم حوالي 82% وبلغت نسبة الاناث

الممثلة في مجلس الادارة حوالي 18% وهو ما يعنى وجود فجوة في تمكين السيدات لدى

المجتمعات الريفية في الاماكن القيادية قد يرجع لعدة اسباب اهمها نقص ى الخدمات

التعليمية .

شكل رقم (2)

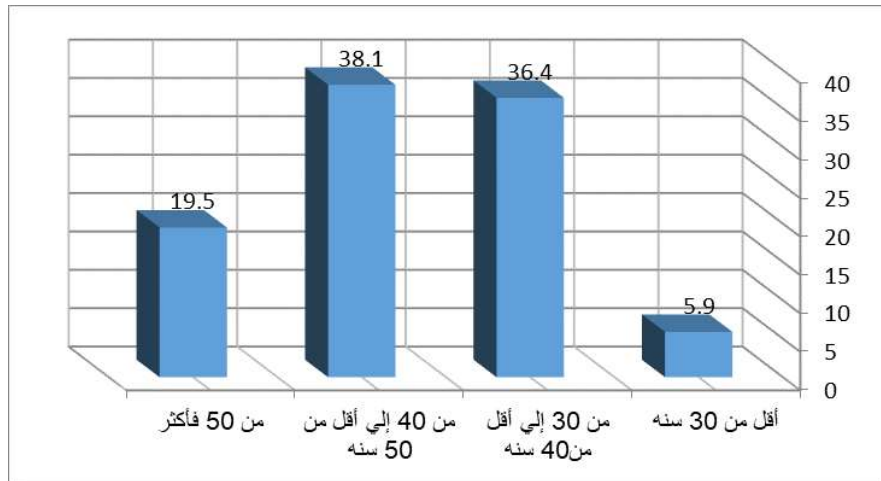


جدول رقم (2)

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | %    | ك   | السن                    |
|-------------------|-----------------|------|-----|-------------------------|
| 7.9               | 43.1            | 5.9  | 7   | أقل من 30 سنة           |
|                   |                 | 36.4 | 43  | من 30 إلى أقل من 40 سنة |
|                   |                 | 38.1 | 45  | من 40 إلى أقل من 50 سنة |
|                   |                 | 19.5 | 23  | من 50 فأكثر             |
|                   |                 | 100  | 118 | الإجمالي                |

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

شكل رقم (3)

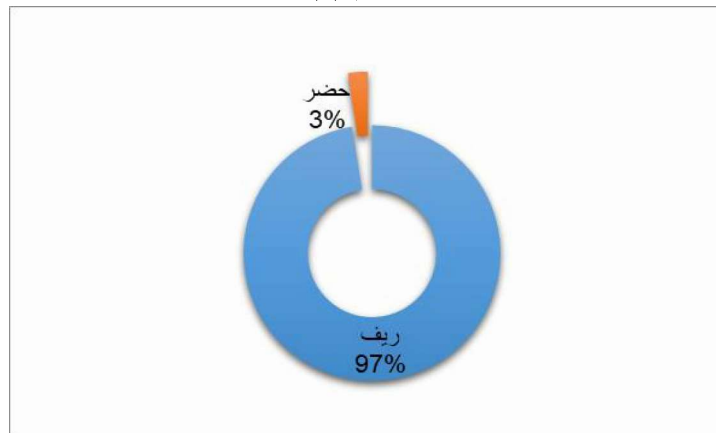


جدول رقم (3)

| م | محل الإقامة | ك   | %    |
|---|-------------|-----|------|
| 1 | ريف         | 115 | 97.5 |
| 2 | حضر         | 3   | 2.5  |
|   | الاجمالي    | 118 | 100  |

تبين من الجدول السابق (3) توزيع عينة الدراسة طبقاً لمحل الإقامة 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)

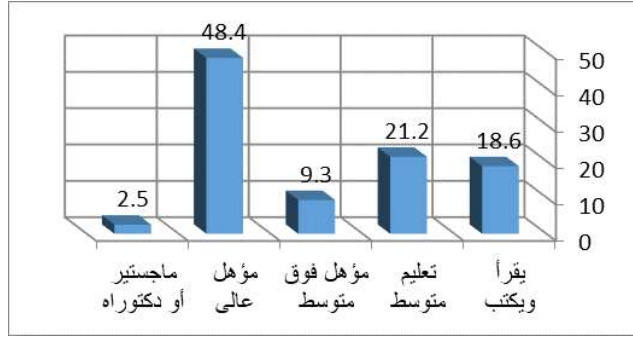


| م | الحالة التعليمية   | ك   | %    |
|---|--------------------|-----|------|
| 1 | يقرأ ويكتب         | 22  | 18.6 |
| 2 | تعليم متوسط        | 25  | 21.2 |
| 3 | مؤهل فوق متوسط     | 11  | 9.3  |
| 4 | مؤهل عالي          | 57  | 48.4 |
| 5 | ماجستير أو دكتوراه | 3   | 2.5  |
|   | الاجمالي           | 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 متوسط ونسبة 2.5% قد حصلوا على ماجستير او دكتوراه ، ونلاحظ من خلال توزيع العينة على اساس الحالة التعليمية بان حوالي 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 .

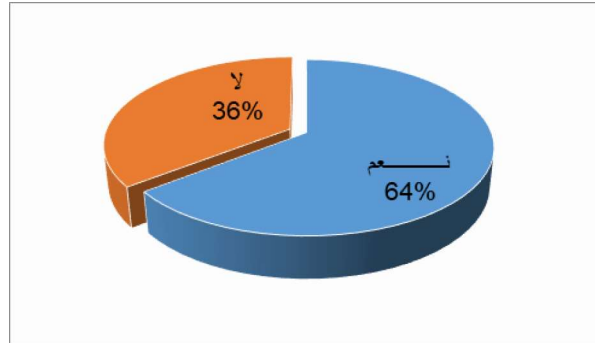
شكل رقم (5)



جدول رقم (6)

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

شكل رقم (7)



جدول رقم (7)

| م | في حالة الإجابة 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)

جدول رقم (22) يوضح العلاقة بين تمكين افراد المجتمع وتحقيق العدالة الاجتماعية في خدمات الرعاية

الاجتماعية

| م | العبارة   | نعم  |    | إلى حد ما |    | لا  |   | مجموع الأوزان | الوزن المرجح | القوة النسبية | الترتيب |
|---|---|------|----|-----------|----|-----|---|---------------|--------------|---------------|---------|
|   |   | %    | ك  | %         | ك  | %   | ك |               |              |               |         |
| 1 | يسمح لمجلس الامناء بمراجعة قرارات ادارة المدرسة حين تواجه مشكلة .                 | 68.6 | 81 | 31.4      | 37 | 0   | 0 | 317           | 105.7        | 89.5          | 1       |
| 2 | يتم عقد لقاءات دورية بين افراد المجتمع المحلي وادارة المدرسة                      | 59.3 | 70 | 37.3      | 44 | 3.4 | 4 | 302           | 100.7        | 85.3          | 6       |
| 3 | تنمي الادارة المدرسية فكرة الرقابة الذاتية من اعضاء مجلس الامناء .                | 60.2 | 71 | 34.7      | 41 | 5.1 | 6 | 301           | 100.3        | 85.0          | 7       |
| 4 | يتم الرد على استفسارات المواطنين والمستفيدين من الخدمات التعليمية بوسائل مختلفة . | 64.4 | 76 | 29.7      | 35 | 5.9 | 7 | 305           | 101.7        | 86.2          | 3       |
| 5 | تنفذ ادارة المدرسة نظام المساءلة الاجتماعية بفاعلية                               | 60.2 | 71 | 38.1      | 45 | 1.7 | 2 | 305           | 101.7        | 86.2          | 3م      |
| 6 | تتم محاسبة المقصرين في تنفيذ اعمالهم من خلال لوائح وقوانين                        | 56.8 | 67 | 38.1      | 45 | 5.1 | 6 | 297           | 99.0         | 83.9          | 9       |
| 7 | تتوافر لدى المدرسة قنوات لتوصيل شكاوى المواطنين والموظفين لإدارة المدرسة .        | 62.7 | 74 | 31.4      | 37 | 5.9 | 7 | 303           | 101.0        | 85.6          | 5       |
| 8 | تتوافر لدى مجلس الامناء المعلومات اللازمة لأداء المهام المطلوبة منهم              | 62.7 | 74 | 33.9      | 40 | 3.4 | 4 | 306           | 102.0        | 86.4          | 2       |

| م | العبارة  | نعم   |      | إلى حد ما |      | لا  |     | مجموع الأوزان | الوزن المرجح | القوة النسبية | الترتيب |  |
|---|--|-------|------|-----------|------|-----|-----|---------------|--------------|---------------|---------|--|
|   |  | %     | ك    | %         | ك    | %   | ك   |               |              |               |         |  |
| 9 | تعمل المساءلة الاجتماعية على بناء قدرات اعضاء مجلس الامناء والاباء والمعلمين | 69    | 58.5 | 44        | 37.3 | 5   | 4.2 | 300           | 100.0        | 84.7          | 8       |  |
|   | المجموع  | 653   |      | 368       |      | 41  |     | 2736          |              |               |         |  |
|   | المتوسط  | 72.6  |      | 40.9      |      | 4.6 |     |               |              |               |         |  |
|   | النسبة   | 61.5  |      | 34.7      |      | 3.9 |     |               |              |               |         |  |
|   | المتوسط المرجح   | 304.0 |      |           |      |     |     |               |              |               |         |  |
|   | القوة النسبية للبعد  | 85.9  |      |           |      |     |     |               |              |               |         |  |

تشير بيانات الجدول السابق رقم (22) إلى النتائج المرتبطة ، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (304.0) والقوة النسبية للبعد (85.9%)، وبذلك ممكن التأكيد على ان هذا الاستجابات تركز حول خيار الموافقة على المؤشر، ومما يدل على ذلك أن نسبة من إجاب نعم بلغت (61.5%) في حين من أجابوا إلى حد ما بلغت نسبه (34.7%) الى نسبة (3.9%) اجابوا لا.

وقد جاء ترتيب عبارات هذا المؤشر ومن الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالي:-

1- جاءت العبارة رقم (1) والتي مفادها "يسمح لمجلس الامناء بمراجعة قرارات ادارة المدرسة حين تواجه مشكلة " في الترتيب الأول بوزن مرجح (105.7) وقوة نسبية (89.5%). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن يسمح لمجلس الامناء بتعديل قرارات الادارة التنفيذية للمدرسة وهو ما يدل على اهمية المساءلة في تحقيق التمكين للمواطنين في احداث التغيير وحل المشكلات وتحقيق العدالة .

2- جاءت العبارة رقم (8) والتي مفادها "تتوافر لدى مجلس الامناء المعلومات اللازمة لأداء المهام المطلوبة منهم" في الترتيب الثاني بوزن مرجح (102.0) وقوة نسبية (86.4%). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن اهمية المساءلة تتحدد وفقاً لتوافر المعلومات وتمكين السادة اعضاء مجلس الاباء والامناء والمعلمين مما يؤثر بالإيجاب على تحقيقهم لمهامهم المراد تحقيقها .



3- جاءت العبارة رقم (4) والتي مفادها " يتم الرد على استفسارات المواطنين والمستفيدين من الخدمات التعليمية بوسائل مختلفة . " في الترتيب الثالث بوزن مرجح (101.7) وقوة نسبية (86.2%). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن أهمية امداد المواطنين بالبيانات والمعلومات الخاصة لتحقيق مبدأ حرية تداول المعلومات للمواطنين وهو ما يترتب عليه تحقيق الرضا للمواطنين ومعرفة حقوقهم وواجباتهم تجاه مجتمعهم وكيفية الحصول على الخدمات وشروطها .

4- جاءت العبارة رقم (5) والتي مفادها "تتخذ ادارة المدرسة نظام المساءلة الاجتماعية بفاعلية " في الترتيب الثالث مكرر بوزن مرجح (101.7) وقوة نسبية (86.2%). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن تقوم الادارة المدرسة بعد تدريبها على نظام المساءلة الاجتماعية تقوم حالياً بتنفيذ بنسبة تفوق 85 % .

5- جاءت العبارة رقم (7) والتي مفادها "تتوافر لدى المدرسة قنوات لتوصيل شكاوى المواطنين والموظفين لإدارة المدرسة" في الترتيب الخامس بوزن مرجح (101.0) وقوة نسبية (85.6%). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن يتمكن المواطنين والموظفين من توصيل الشكاوى لإدارة المدرسة من خلال توافر قنوات شرعية لتوصيل آرائهم وشكواهم

6- جاءت العبارة رقم (2) والتي مفادها "يتم عقد لقاءات دورية بين افراد المجتمع المحلي وادارة المدرسة " في الترتيب السادس بوزن مرجح (100.7) وقوة نسبية (85.3%). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن وجود ادوات للمساءلة الاجتماعية مثل اللقاءات والحوار يقوى من المساءلة ويعزز منها ويعمل في النهاية على تمكين المواطنين .

7- جاءت العبارة رقم (3) والتي مفادها "تنمي الادارة المدرسية فكرة الرقابة الذاتية من اعضاء مجلس الامناء" في الترتيب السابع بوزن مرجح (100.3) وقوة نسبية (85%). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن الادارة تسعى التي تمكين المواطنين من خلال تنمية فكرة الادارة الذاتية ( والتي تعتبر ركيزة مهمه من ركائز المساءلة ) لدى اعضاء مجلس الالباء والامناء والمعلمين .

8- جاءت العبارة رقم (9) والتي مفادها " تعمل المساءلة الاجتماعية على بناء قدرات اعضاء مجلس الامناء والاباء والمعلمين" في الترتيب الثامن بوزن مرجح (100.0) وقوة نسبية (84.7%). وتشير استجابات المبحوثين إلى تأكيد اهمية بناء قدرات اعضاء مجلس الادارة والتي من خلالها يتمكن افراد المجتمع من احداث المساءلة ومن ثم تحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية .

9- جاءت العبارة رقم (6) والتي مفادها " تتم محاسبة المقصرين في تنفيذ اعمالهم من خلال لوائح وقوانين " في الترتيب التاسع بوزن مرجح (99.0) وقوة نسبية (83.9%). وتشير استجابات المبحوثين إلى أن وجود فكرة الثواب والعقاب وفقاً للوائح وقوانين تؤثر على عملية المساءلة .

#### عاشراً: النتائج العامة والإجابة على تساؤلات الدراسة .

تسعى هذه الدراسة للاجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة : ما مدي تأثير تمكين المواطنين في تحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية ؟

أولاً: عرض بيانات وصف مجتمع الدراسة من المستفيدين :

11 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 .

12 السن: اتضح من الدراسة أن غالبية المبحوثين تقع أعمارهم في الفئة العمرية من ( 40 إلى أقل من 50 سنة) والتي بلغت (38.1%)، أما من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من (أقل من 30 سنة) 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 .

- 13) **محل الإقامة :** 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 .
- 14) **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 يقرأ ويكتب فهي 18.6% ونسبة المؤهل فوق المتوسط فبلغت حوالى 9.3% اما نسبة الحاصلين على ماجستير ودكتوراه فقد بلغت حوالى 2.5% .
- 15) **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 .
- 16) **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 المستفيدين بلغت نسبتهم 8.5% وكذلك نسبة المبحوثين من مديري المدارس فقد بلغت نسبتهم 8.5% ايضا كانت نسبة المبحوثين من الاخصائيين الاجتماعيين حوالى 8.5% ايضا بلغت نسبة المبحوثين من السادة نواب رئيس مجلس الاباء والامناء والمعلمين حيث بلغت 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 .

(17) **الدورات التدريبية:** اتضح من الدراسة ان اغلبية المبحوثين قد حصلوا على دورات تدريبية خاصة بالمساءلة الاجتماعية حيث بلغت 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 .

(18) **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% .

(19) **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% .

(20) **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 يعنى قدرة اعضاء مجلس الالباء والامناء والالباء على القيام بعملية المساءلة الاجتماعية .

ثانياً : بالنسبة لاستجابات المستفيدين من مشروع دعم التعليم للإجابة على التساؤل ما مدي تأثير تمكين المواطنين فى تحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية ؟

حيث حصل على المتوسط المرجح (304.0) والقوة النسبية للبعد (85.9%) ، ويشير هذا البعد الي احد ابعاد المساءلة الاجتماعية وهو تمكين افراد المجتمع لتحقيق العدالة فى خدمات الرعاية الاجتماعية .

(1) هناك تأكيد من المبحوثين والذي بلغت نسبتهم (89.5%) بانه يسمح لمجلس الامناء بمراجعة قرارات ادارة المدرسة حينما تواجههم مشكلة وهو ما يدل على قدرة مجلس الاباء والامناء والمعلمين علي إحداث تغيير ومواجهة المعوقات التي قد تواجهه العاملين بالمدرسة وتؤثر على خدمة التعليم وبذلك يكون لدى مجلس الامناء القوة في تحقيق العدالة وايضا تحسين الخدمة فى المؤسسة التعليمية .

(2) وافق المبحوثين والذي بلغت نسبتهم (86.4%) على ان تتوفر لدى مجلس الامناء المعلومات اللازمة لأداء المهام المطلوبة منهم "والتي يمكن من خلال تحقيق الاهداف المرجوة فى ضوء اللوائح والقوانين المنظمة لذلك .

(3) من خلال الدراسة تبين ان نسبة (86.2%) قد اكدوا علي انه يتم الرد على استفسارات المواطنين والمستفيدين من الخدمات التعليمية بوسائل مختلفة ، فقد تمكن السادة اعضاء مجلس الاباء والامناء والمعلمين من الحصول على المعلومات وبالتالي اصبح لديهم القوة في الرد على استفسارات المواطنين وتحقيق الرضا للمواطنين .

(4) اتضح ايضا من الدراسة ان نسبة المبحوثين الذين وافقوا على ان ادارة المدرسة تنفذ نظام المساءلة الاجتماعية بفاعلية هي (86.2%) وهو ما يؤكد ان الادارة المدرسية بعد حصولها على عدة تدريبات ومشاركة مجلس الاباء والامناء والمعلمين فى التدريبات تقوم بتنفيذ عملية المساءلة على اكمل وجه .

(5) تتوفر لدى المدرسة قنوات لتوصيل شكاوى المواطنين والموظفين للإدارة المدرسة وهذا ما اكد عليه غالبية المبحوثين حيث وصلت نسبتهم الى (85.6%) وهو ما يؤكد على جودة العملية التعليمية من خلال تواجد قنوات شرعية للمواطنين لتوصيل آرائهم وشكواهم للإدارة وحرية التعبير عن الراي في اطار القنوات الشرعية .

- (6) تبين ايضا من استجابات المبحوثين بان يتم عقد لقاءات دورية بين افراد المجتمع المحلي وادارة المدرسة حيث بلغت نسبة المبحوثين 85.3% وهو ما يؤكد استخدام مجلس الاباء والامناء والمعلمين ادوات للمساءلة الاجتماعية مثل اللقاءات والحوار يقوى من المساءلة ويعزز منها ويعمل في النهاية على تمكين المواطنين .
- (7) تلاحظ ايضا من استجابات المبحوثين والتي بلغت نسبتهم 85% ان الادارة المدرسية تنمي فكرة الرقابة الذاتية من اعضاء مجلس الامناء وتؤكد استجابات المبحوثين ان الادارة تسعى التي تمكين المواطنين من خلال تنمية فكرة الادارة الذاتية ( والتي تعتبر ركيزة مهمه من ركائز المساءلة ) لدى اعضاء مجلس الاباء والامناء والمعلمين .
- (8) اكدت ايضا استجابات السادة اعضاء مجلس الاباء والامناء والمعلمين والتي بلغت 84.7% على ان المساءلة الاجتماعية تعمل علي بناء قدرات اعضاء مجلس الامناء والاباء والمعلمين وهو ما يؤكد على اهمية بناء قدرات اعضاء مجلس الادارة والتي من خلالها يتمكن افراد المجتمع من احداث المساءلة ومن ثم تحقيق العدالة في الخدمات الاجتماعية .
- (9) تبين ايضا من خلال الدراسة واستجابات المبحوثين التي بلغت 93.9% ان يتم محاسبة المقصرين في تنفيذ اعمالهم من خلال لوائح وقوانين اي هناك ثواب وعقاب يتم من قبل إدارة المدرسة وفقاً للوائح وقوانين وهو ما يؤثر على عملية المساءلة الاجتماعية .

## المراجع

- 1- ابراهيم العيسوي : الافاق المستقبلية لتحقيق العدالة والتنمية في اقتصاد الربيع العربي "حالة مصر بحث منشور في المعهد العربي للتخطيط بالكويت ، مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية 2013
- 2- احمد جمال ظاهر، دراسات في الفلسفة السياسية. عمان : دار مكتبة الكندي للنشر ، 2004 ص186.
- 3- أحمد خاطر :- الخدمة الاجتماعية ( نظرة تاريخية ، مناهج الممارسة ، المجالات ) المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2000 ، ص 45 .
- 4- أحمد شفيق السكري : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 2000 ، ص 495 .
- 5- أحمد شفيق السكري : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص178.
- 6- احمد شفيق السكري : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 2000 ، ص 501 .
- 7- أحمد عبد الفتاح ناجي، وآخرون: تقييم البرامج والمشروعات الاجتماعية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص: (358).
- 8- البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة : من سيخضع للمساءلة الاجتماعية حقوق الانسان وخطة التنمية لما بعد 2015 ، الامم المتحدة حقوق الانسان مكتب المفوض السامي ، 2014 ، ص 1 .
- 9- جون رولز : نظرية العدالة ، ( ترجمة ليلي الطويل ) منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب ، وزارة الثقافة - دمشق ٢٠١١ م ، ص 8 .
- 10- حاتم المقدم: التنمية البشرية في مصر والعالم، وكتاب الأهرام الاقتصادي، العدد 199 أول يوليو 2004 ص 22، 8.
- 11- حمد الحسيني عبد العزيز : .نظم الأمن والعدالة في الإسلام ، مرجع سبق ذكره ، ص100 .
- 12- حمد عرفات عبد الواحد: استراتيجية التمكين في تنظيم المجتمع وتحسين نوعية الحياة لدى المرأة الفقيرة في المجتمعات العشوائية، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي

- الثالث والعشرون للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، في الفترة من 10-11 مارس 2010م.
- 13- خديجة عبد الله يحمّد: أهمية المؤشرات الإحصائية في التنمية البشرية، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، سرت، نوفمبر 2009، ص 68
- 14- زهير الخويلدي : ليبرالية جون راولز السياسة في الفلسفة التحليلية "الجزء الأول" ، مقال بمجلة العرب الأسبوعي ، 9/8/2008م .
- 15- سورة القصص: الآيتان (5-6).
- 16- سورة النور: الآية (55).
- 17- سورة يوسف: الآية (54).
- 18- صلاح الدين عبد الوهاب فنديل :. العدالة الاجتماعية ، مطابع الأهرام ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، 1999م ص 9 .
- 19- لمياء جلال الدين محمد: التخطيط لتفعيل دور المجتمع المدني في تحقيق العدالة الاجتماعية للفقراء في مصر، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد السادس والعشرون، الجزء الخامس، القاهرة، أبريل 2005.
- 20- ماعت للسلام والتنمية وحقوق الإنسان: التمكين السياسي للمرأة المصرية (هل الكوتة هي الحل)، الجيزة، 2009، ص ص 6-7. WWW.Maatpeace.org.
- 21- مجمع اللغة العربية بالقاهرة : المعجم الوسيط ، القاهرة ، دار الدعوة ، 2000 ، ص 588 .
- 22- محمد نجيب توفيق حسن الديب : حقوق الانسان والخدمة الاجتماعية من اساسيات الرعاية الاجتماعية مع التركيز على تبصير شريحة الشباب بواجباتهم وحقوقهم وإكسابهم الوعي بها واستثارتهم للعمل المنتج ، ورقة عمل مقدمة ال المؤتمر العلمي لكلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم عام 2004 ، ص 161
- 23- مركز موارد العدالة الاجتماعية ، نشرة اخبارية غير دورية ، السنة الاولى العدد رقم (1) ، المنظمة العربية لحقوق الانسان ، القاهرة ، 2014 ، ص 1 .
- 24- هالة صقر، وعبد الله شحاته: التمكين الاقصادي للمرأة المعوقات والحلول المقترحة، مركز البحوث الاجتماعية، الجامعة الامريكية، القاهرة، 2009، ص 14.



25- هبة حندوسة : التحديات التنموية الرئيسية التي تواجه مصر ، تقرير صادر عن وزارة التعاون الدولي ومجموعة شركاء التنمية ، القاهرة ، 2010 ، ص 93 .

#### المراجع باللغة الانجليزية

1. David Jary ,Julia Jary ; Collins Dictionary Sociology, Third Edition ,Harper Collin publishers, Glasgow ,2000 ,pp 321: 322
2. Prisall Dass-Brails Ford: A Practical Approach to Trauma Empowerment Intervention, Losangeles, Sage Publucations, 2007, PP 172-173
3. Robert L. Barker: The Social work dictionary (Washington: N.A.S.W Press, 4 Edition, 1999), P.120.
4. Rosalie A . Mbrosino ;Social Work and Social Welfare ”An Introduction “Fourth, Brooks Cole ,Thomson Learning ,United States ,2001,p 435
5. the Productivity Commission has released an issues paper describing the scope of its inquiry into social services : More effective social services , Issues ,New Zealand ,2014 ,p 1:2
6. The world Bank : Beyond Economic Growth , Meeting The challenges of Global development Washington ,2001 ,p11.
7. Webster’s Collegiate Dictionary, Fifth Edition, G & C Merriam co: Island, 1947, P 327.

