آلية التخطيط بالمشاركة لتحديد قاعدة بيانات موحدة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة

Participatory planning mechanism to determine a unified database to prevent duplication of services provided by active NGOs

محمد محمود محمد أبو الليل

تخصص: التخطيط الاجتماعي

Email: aboelleel903@gmail.com

DOI: 10.21608/BAAT.2024.241413.1104

تاريخ استلام البحث	تاريخ قبول البحث	تاريخ نشر البحث
٢٠٢٣/١٠/٩	٢٠٢٤/٣/١٢	٢٠٢٤/٣/٢٧

٢٠٢٤

آلية التخطيط بالمشاركة لتحديد قاعدة بيانات موحدة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة

ملخص الدراسة:

تُعد الجمعيات الأهلية الشريك الرئيس في تنمية المجتمع، نظراً لما تقوم به من تقديم خدمات تسهم في تحسين المستوي المعيشي للفئات المهمشة، أو غيرها من الفئات التي تحتاج إلي الرعاية الاجتماعية التي تجعلهم قادرين علي التكيف مع المجتمع وتحقيق أهدافه، وبما يسهم في إشباع احتياجات الفئات الاولي بالرعاية.

لذلك تسعى الدراسة الحالية لتحديد قاعدة بيانات تسهم في الحد من ازدواجية الخدمات التي تقدمها الجمعيات الأهلية، من أجل مساعدة الفئات المختلفة علي الحصول علي خدمات تلك الجمعيات بما يشبع احتياجاتهم، ويمنع من تكرار تلقي الخدمة أكثر من مرة.

حيث تكونت عينة الدراسة من(١٢٥) مفردة من الجمعيات الأهلية، واعتمدت علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وتوصلت نتائج الدراسة إلي أهمية توفير أجهزة الحاسب الآلي الجيدة، وتدريب العاملين بالجمعيات الأهلية علي استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، والاعتماد علي شبكة الإنترنت التي تساهم في التواصل بين الجمعيات للحد من ازدواجية الخدمات، إعدد قاعدة بيانات مشتركة علي مستوي كل جمعية لتحديد طبيعة الخدمات التي يتلقاها المستفيدون.

الكلمات المفتاحية: التخطيط بالمشاركة، الجمعيات الأهلية، الحد من الازدواجية للخدمات

Abstract:

Civil society organizations are the main partner in community development, due to the services they provide that contribute to improving the standard of living of marginalized groups and other groups that need social care that makes them able to adapt to society and achieve its goals. Therefore, the current study seeks to identify a database that contributes to reducing duplication of services provided by civil society organizations in order to help different groups obtain the services of these organizations in a way that satisfies their needs and prevents the repetition of receiving a service more than once.

The study sample consisted of (125) individuals from civil society associations, and relied on the sample social survey approach. The results of the study revealed the importance of providing good computers, training workers, and relying on the Internet, which will contribute to communication between associations to reduce duplication of services.

Keywords: Participatory planning, civil society organizations - reducing duplication of services.

أولاً: مشكلة الدراسة

رغم زيادة أعداد المنظمات والجمعيات الأهلية على مستوى الجمهورية، إلا أن الجمعيات النشطة منها، والتى لها دور فعال قليلة العدد، والتي يكتب لها النجاح إذا توافر لها صفات مثل الارتباط الوثيق بين أعضاء مجلس الإدارة، وأعضاء اللجان، وأعضاء الجمعية العمومية ، والسكان العاديين بالمنطقة، والذى يترجم هذا النجاح فى شكل أنشطة، وخدمات متعددة، ومفيدة لسكان المجتمع المحيط به (عبد الرازق، ٢٠١٧، صفحة ١٥)

فالجمعيات الأهلية هى القادرة على توفير الأنشطة المختلفة سواء الاجتماعية، أو الاقتصادية والتى من خلالها يمكن مساعدة المرأة المعيلة فى الحصول على الدخل الثابت، والذى يساعدها فى تلبية إحتياجاتها وتوفير مستلزمات الأسرة التى تعولها، وتؤدي الجمعيات الأهلية دوراً اجتماعياً وأقتصادياً وسياسياً وأخلاقياً مهماً لما تحققة من توازن اجتماعي واستقرار سياسي، وتقديم كافة أنماط الرعاية الاجتماعية للفئات المختلفة المحتاجة إليها (السمالوطى، ١٩٩٨، صفحة ٥).

حيث إعتمدت الممارسة المهنية في الاونة الأخيرة علي إستخدام تكنولوجيا المعلومات، وتوظيفها في مجال الخدمة الاجتماعية عن طريق توفير البيانات والمعلومات من خلال أجهزة الحاسب الآلي، وذلك لتقديم الخدمات بشكل سريع وميسر للمستفيدين من تلك الخدمات (herman , 2005, p. 35)

ويعد رأس المال البشري الثروة الحقيقية للمؤسسات والجمعيات الأهلية، والمصدر الجديد لتحقيق الميزة التنافسية لها، حيث يتضمن المعارف، والمعلومات، والمهارات، والقدرات الإبداعية، والملكية الفكرية، والخبرة التي يمكن وضعها في الاستخدام لتحقيق جودة المؤسسات وتمييزها، ولذلك يصنف في رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري، ورأس المال التنظيمي، ورأس مال العملاء (Stewart T. , 1998, p. 3)، كما يؤدي رأس المال البشري دوراً هاماً في جعل الأصول غير المادية ميزة تنافسية من خلال تدعيم الإمكانيات والطاقات البشرية، ومساعدتهم على اكتشاف، وتدفق إمكانياتهم المحتملة، وحتى يتمكن رأس المال الفكري من المساهمة في تحقيق، وتدعيم الميزة التنافسية للمنظمة، يجب أن تقوم بإعداد برامجها المختلفة في إطار استراتيجية منظمة من جهة، ووفق متطلبات عمل المنظمة من جهة أخرى، ويتجسد مفهوم القدرة التنافسية في مدى إمكانية المنظمة المحافظة على حصتها السوقية، وزيادتها في البيئة أو مجال النشاط الذي تنتمي إليه، كما ويرتبط المفهوم بفاعلية المنظمة، والتي تحدد في ضوء قدرتها على إشباع احتياجات المتعاملين معها من عملاء ومستثمرين، وفئات المجتمع الأخرى، وببساطة شديدة فإن المنظمة التي لا تنجح في إشباع احتياجات، أو مقابلة توقعات عملائها، أو العاملين بها، أو المساهمين في ملكيتها، لن تكون قادرة على تحقيق ميزة تنافسية تساعدها في تحقيق أغراض المؤسسة (البدوى، ٢٠١٧، صفحة ٣٢٥)، ويعني رأس المال البشري مجموعة المهارات والمعارف والقدرات المتوافرة لدى المؤسسة، والتي بحسن إدارتها والتعامل معها بحكمة وفعالية يمكنها أن تجعل هذه المؤسسة عالمية (Uirich , 1998, p. 126)، ويضم المواد الفكرية التي يتم تجميعها وحيازتها وتنظيمها بكفاءة لتحقيق جودة المؤسسة والحصول على أصول عالية القيمة .(Stewart T. , 1994, p. 68)

ويمثل العنصر البشري أحد المحاور المهمة لإدارة المعرفة، حيث إنه يتعلق بالمخزون لدى المورد البشري المتوفر لدى المؤسسة، ويمثل العنصر البشري محورا مهما في بناء رأس المال الفكري، لكونه يعد محرك الإبداع والمورد الحاسم للقيمة غير الملموسة في عصر المعرفة، ويتمثل في القوى العاملة التي تمتلك القدرة والتفكير والتجديد والابتكار، وذلك بفعل المعرفة الضمنية الكامنة في أذهان العاملين، ويعرف رأس المال البشري في ظل عصر المعرفة بأنه الإمكانات

المتاحة لإدارة المؤسسة المتعلقة بقدرات وكفاءة العاملين، والعلاقات الجيدة مع العملاء، والتي باستخدامها مع الموارد المادية الأخرى يمكن لإدارة المؤسسة خلق الإبداعات، ومن ثم تحقيق التفوق والتميز، وهذا المورد يرتبط بشكل أساسي بالمعرفة التي من الممكن أن تؤدي إلى إضافة قيمةValue added (الفضل، ٢٠٠٩، صفحة ١٧٥).

وترتبط قدرة المؤسسة على تحقيق أهدفها إلى حد كبير بما تمتلك من إمكانيات بشرية ومادية، أو بمقدرتها على استخدام مواردها المعلوماتية، وقد أوضحت دراسات عديدة أن المنتج الجديد الذي تصدره أية مؤسسة يتضمن معلومات تنظيمية عديدة، حيث يرى البعض أن رأس المال البشري لا يعني مجرد امتلاك المؤسسة للمعرفة والمهارات، بل يعني أيضا كيفية استخدام هذه العناصر في إضافة قيمة للمؤسسة، ويتكون رأس المال البشري عند الانتقال من مرحلة امتلاك المعرفة والمهارات إلى مرحلة استخدام هذه المعرفة والمهارات، وتتضمن عملية استخدام هذه المعارف العلاقات مع العملاء (رأس مال العملاء) والعمليات (رأس المال الهيكلي)، وهما العنصران الضروريان لتحويل المعرفة التي يمتلكها الأفراد (رأس المال البشري) إلي منتجات وخدمات ذات قيمة للمؤسسة .

وتُعد المعلومات هي أساس لعمليات التخطيط والرقابة، وجوهر عملية اتخاذ القرارات، كما أنها الجسر الذى تعبر به الجمعيات الأهلية للوصول إلي الكفاءة والتميز، فقد بات من المسلم به أن نجاح إي مؤسسة، أو منظمة حكومية أو غير حكومية يقاس من خلال توفير المعلومات المناسبة للمستفيدين بصورة سليمة ومناسبة، وأثر تلك المعلومات علي اتخاذ القرارات ، ومدى دقة هذه البيانات فى التأثير علي صحة القرارات (حلمى ، ٢٠٠٥، صفحة ٣٥٠)

هذا وتؤدي تكنولوجيات المعلومات الدور الفعال في تعويض الوسائل التقليدية التي خلفت أضراراً بيئية في جميع مراحل إنتاجها، وطرق استخدامها، وحتى في طرق التخلص منها، كما أن ظهورها أدى إلى بروز توجه اقتصادي مبني على المعرفة، والتطور أطلق عليه اقتصاد المعرفة، وسيحاول البحث على ضوء ما سبق الإجابة على السؤال الرئيس لهذا البحث وهو : **كيفية تحديد قاعدة بيانات موحدة كآلية للتخطيط بالمشاركة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة ؟**

كما يجب التأكيد أيضا علي أن الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تمارس دورها من خلال المؤسسات الاجتماعية، وارتبطت بذلك منذ نشأتها، وأصبحت معروفة بأنها مهنة مؤسسية، ويشير تاريخ الخدمة الاجتماعية إلي أن ظهور وتطور المهنة قد ارتبط منذ بدايته بالمؤسسات الأهلية والمعنية بالرعاية الاجتماعية، حيث بدأت الرعاية في مؤسسات الإحسان والتى كانت تقوم بتوزيع الحاجات الأساسية علي الفقراء والمعوزين (محمد، ٢٠١٢، صفحة ٦٥).

هذا وقد تزايد الدور الممارس للخدمة الاجتماعية عامة، وطريقتها في تنظيم المجتمع قاطبةً من خلال الجمعيات والمؤسسات الأهلية، والراصد في تاريخ الممارسة المهنية يلاحظ انها ارتبطت إرتباطاً وثيقاً بالجمعيات والمؤسسات الأهلية حيث كانت حركة المحلات الاجتماعية هي المصدر التى تولدت من النماذج الرئيسة وكان لها تأثير واضح علي الممارسة وتقديم الخدمات في قطاع النشاط الأهلي (wiels, 2008, p. 65).

وتقوم علي أساس تقديم خدماتها من خلال المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، والجمعيات الأهلية، وتحتاج دائماً إلي المعلومات والبيانات التي تحدد المستفيدين، وإحتياجاتهم، ومن ثم ترتيب هذه الاحتياجات حسب أولويتها ونسب الاحتياج إليها، والعمل عليها في ضوء نظريات واستراتيجيات، وعمل البرامج التخطيطية التى تساهم في إشباع تلك

الخطط وتنفيذها، ويأتي كل ذلك من خلال جمع المعلومات الصحيحة والمناسبة للأهداف المنظمة من خلال حفظها بطريقة تساهم في استعادة تلك المعلومات مرة أخرى.

وإذا اتجهنا إلي البحوث والدراسات والأطروحات العلمية التي تناولت متغيرات الدراسة يمكن عرضها في ضوء المحاور التالية :

المحور الأول : دراسات تناولت دور تكنولوجيا المعلومات (قاعدة البيانات والمعلومات)

١- **دراسة (إبراهيم عبد القادر) ٢٠١٠**، هدفت الدراسة إلي التعرف علي دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الكوادر والموارد البشرية في الجامعات الأردنية، واعتمد الباحث علي المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة وتحليل الدراسات السابقة، وأصت نتائج الدراسة إلي ضرورة تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الأردنية من خلال تطوير الموارد البشرية بشكل يساهم في تحقيق التنافسية مع الجامعات الأخرى (عبدالقادر، ٢٠١٠).

٢- **دراسة (joha.m,2014)**، هدفت الدراسة إلي التعرف علي الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المؤسسات والادارات في جمع البيانات والمعلومات، وأعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلى من خلال استخدام منهج المسح الاجتماعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى انه يجب الاهتمام والتركيز علي وضع خطط استراتيجية طويلة الأجل لحفظ البيانات و المعلومات بما يضمن السرية ودقة تحري الصدق في جمع المعلومات وبما يعزز القدرة التنظيمية للمؤسسةفي تحقيق أهدافها المنشودة، وكذلك تدريب العاملين بالمجال الاداري في المؤسسة على تطوير ذاتهم بما يسهم فى تطوير نظم حفظ البيانات واستراجاع المعلومات في وقت قصير (bryson, 2014) .

٣- **دراسة (خالد مصطفى،٢٠١٤)**، هدفت الدراسة إلي اختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورأس المال الفكري لوزارة الأوقاف والشئون الإسلامية من خلال الدراسة الميدانية التي إجريت، أكدت النتائج أهمية تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها علي رأس المال الفكري للأجهزة الحكومية، وبالتالي تدعم الدراسة الاتجاه الذي ينادي بضرورة تحول إهتمام الباحثين من التساؤل حول ما إذا كانت هناك فوائد تعود علي الاجهزة الحكومية من استخدام تكنولوجيا المعلومات أم لا؟ إلي التساؤل حول كيفية تعميم هذه الفوائد؟ (سعداوي، ٢٠١٤)

٤- **دراس(parot,2015)**، حيث هدفت الدراسة إلى الاهتمام بتدريب الكوادر الادارية علي استخدام التكنولوجيا في إستراجع المعلومات وحفظ البيانات، وذلك في سرية تامة، واستخدمت الدراسة منهج الوصف التحليلى من خلال منهج المسح الشامل، وأوصت نتائج الدراسة إلي ضرورة التوسع في قاعدة البيانات والمعلومات التي توجد بالمنظمات، وتمكين المستفيدين من الخدمات المختلفة في مساعدتهم للشعور بالرضا عن الخدمة المقدمة في وقت قصير، وتدريب العاملين الإدارين علي تطوير أنفسهم من خلال إدخال واسترجاع البيانات في وقت قصير، وبذلك يمكن للأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة من قادة المعلومات في كيفية توجية المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم (lestere, 2015).

٥-دراسة **(عبد المقصود علي،٢٠١٥)**، أوصت الدراسة بضرورة توفير قاعدة بيانات ومركز معلومات علي مستويات مختلفة للاستفادة من تلك القواعد في المستقبل، الارتقاء بمستوى التعليم ورفع مستوى الخريجين، تطويع التكنولوجيا لخدمة المجتمع، إستخدام أسلوب بحث علمي لحل مشكلات المجتمع، ربط الخطط الخمسية بتكنولوجيا العصر (علي، ٢٠١٥).

٦-**دراسة(saigal,2016)** ، فقد هدفت إلي معرفة مدى إلتزام المؤسسات غير الحكومية في تطبيق التكنولوجا، وماهي الدورات التدريبية التى تقرها تلك المنظمات للأداريين العاملين بها، وأعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلى واستخدمت منهج المسح الاجتماعي الشامل، وتوصلت نتائج الدراسة إليأن هناك قصور بالمنظمات غير الحكومية في تدريب الكوارد البشرية علي إستخدام التكنولوجيا، مما يؤثر علي الاداء الفعلي للمؤسسة في التعامل مع المسنفيدين من خدمات المؤسسة (alane, 2016).

٧-**دراسة (سليمان شعبان، ٢٠١٦)**، هدفت الدراسة إلي معرفة مدي إلمام المخططين الاجتماعيين بالمنظمات غير الحكومية بالتكنولوجيا الحديثة، وتوظيفها في الأعمال الإدارية التى يتم تنفيذها بالمنظمة، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفى من خلال استخدام منهج المسح الشامل بنوعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلي مستوى التطور والتقدم التكنولوجى كلما كان أعلي، كما أدي ذلك إلي تحسين المستوي المهني للمخطط الاجتماعي، وانه يجب السعي الدائم في تطوير المخططين الاجتماعيين من أنفسهم من أجل تحسين صورة المنظمة وتقديم خدمات جيدة للمستفيدين (سليم، ٢٠١٦).

٨-**دراسة (عطية العربي،٢٠١٦)**، هدفت الدراسة إلي معرفة تأثير التكنولوجيا علي العاملين بالمنظمات غير الحكومية والمنظمات الحكومية مدى الاستفادة منها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفى بالاعتمادعلي المسح الاجتماعي الشامل، وتوصلت نتائج الدراسة أن هناك نوعيات محددة من تكنولوجيا المعلومات يتم الاعتماد عليها في نجاح المنظمة ويساهم في تطويرها، كما أن المنظمات الحكومية وغير الحكومية تتسارع فيما بينها من أجل الاستفادة من إمكانات العاملين بالمنظمات من إداريين في توظيف تكنولوجيا المعلومات في جميع اركانها والاعتماد عليها لتطوير المنظمة وتحديثها، وكذلك حفظ البيانات، وتوفير الخدمات التى يتلقاها المستفيدون بسهولة ويسر مما يجعل المنظمة ذات أهتمام من قبل المستفيدين، وتطوير في استخدام الأساليب الحديثة التى تساهم في جعل المنظمة تقدم خدمات جيدة لهم (العربي، ٢٠١٦).

٩-**دراسة (سيف الدين عتروس،٢٠١٨)**، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المنوط باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، من خلال التركيز على مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في المحافظة على حق الأجيال المستقبلية في الاستفادة من الموارد الطبيعية الحالية، وكذا الآثار الإيجابية المترتبة عن استعمالها في شتى المجالات (عتروس، ٢٠١٨).

١٠- **دراسة (نادية غوال،٢٠١٩)**، هدفت الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والتنمية المستدامة، ومحاولة تقييم واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في الجزائر ومدى مساهمته في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، وذلك بفتح آفاقا واعدة للإستثمار والتطوير في هذا القطاع، ومن شأنها وضع استراتيجيات والسعي إلى وضع الإجراءات والتدابير لتفعيل مجتمع المعلومات في الجزائر ،وتوصلت النتائج إلي أن الجزائر على الرغم من الجهود التي تبذلها الجزائر في تنمية وتعميم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنها لاتزال عاجزة عن مسايرة التطورات العالمية، فهي تحتاج لإستثمارات كبيرة من طرف الحكومة والقطاع الخاص، ولهذا من المتوقع أي زيادة في مستوى الإنفاق على هذا القطاع، سوف يؤدي إلى زيادة نسبة نمو الناتج الإجمالي المحلي، وتحسين الخدمة العمومية في مختلف المجالات الصحة، التعليم والتجارة...إلخ، مما يحقق أبعاد التنمية المستدامة (غوال ، ٢٠١٩).

- **المحور الثانى: الدراسات التى تناولت متغير الجمعيات الاهلية :**

١- **دراسة كريم حسن همام (٢٠٠٦)**، هدفت الدراسة إلي تحديد واقع الدور الفعلي للممارسة المهنيةفي تقويم البرامج والمشروعات التي تقوم بها الجمعيات الأهلية، وذلك لتحقيق جوانب القوة، والعمل علي استثمارها الاستثمار الأمثل، الأمر الذى يزيد من فاعلية البرامج والمشروعات التى تقدمها الجمعيات الأهلية، وذلك لتحديد جوانب الضعف والإخفاق في البرامج المقدمة، والسعي لتحديد أسبابها، والعمل علي تقويمها وإصلاحها، أو إعادة النظر في هذه البرامج مرة أخرى بشكل يتفق مع الفئة المستهدفة ومشروعات مستقبلية يستفاد منها، وأستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل عن جميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية المعنية بتقويم البرامج والمشروعات التي تقدمها الجمعيات الأهلية (همام ، ٢٠٠٦).

٥- **دراسة كريم حسن بعنوان (٢٠١٥)**، هدفت الدراسة إلي تحديد مدي تطبيق معايير الجودة الشاملة بالجمعيات الأهلية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة، واستخدمت المسح الاجتماعي الشامل، وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن تحقيق الجودة الشاملة فى البرامج التى تقدم لهم جاء وفقاً لما يلى برامج الرعاية الترفيهية والترويحية جاءت فى المرتبة الاولي بمتوسط حسابى(٢.٩٩)، المرتبة الثانية برامج الرعاية الثقافية والدينية بمتوسط حسابي(٢.٩٥)، مما يدل على حاجة الجمعيات الاهلية إلي البرامج التى تساهم في توظيف التكنولوجيا بشكل جيد (همام، ٢٠١٥).

٦- **دراسة فليبس جون (٢٠١٦)**،هدفت الدراسة إلي تقديم توصيف مهني حول تفعيل برامج المؤسسات الأهلية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات، وقد أفادت الدراسة أن المؤسسات الأهلية العاملة في العديد من المجالات تحتاج إلي إعادة بناء قدراتها المؤسسية حتي يمكنها تفعيل البرامج والمشروعات للمستفيدين من خدماتها، كما أشارت الدراسة إلي أن هناك الكثير من الأطر النظرية الحديثة التي يجب الاستفادة منها، وتوظيفها بشكل إجرائى وضرورة قيام الممارسين بعمل تقييم لمدي ملائمة تلك المداخل والأطر للتطبيق، وتعظيم الاستفادة منها في تطوير المؤسسات الأهلية، والعمل علي جودة الخدمات من خلال وجود برامج ومشروعات وأنشطة فاعلة لتحقيق ذلك، وأوصت الدراسة بضرورة الأهتمام بالدراسات التقويمية المعنية بتحديد فعالية البرامج والمشروعات التي تقدمها المؤسسات الأهلية حتي يمكن تنشيط وتفعيل هذه البرامج بما يحقق أهدافها (johne, 2016).

٧- دراسة **(خليل عبد المقصود ٢٠١٦)** بعنوان **دراسة الجمعيات الأهلية كأحد مصادر رأس المال الاجتماعي للمجتمع**، هدفت الدراسة لتحديد الدور الفعلي الذي تقوم به الجمعيات الأهلية لتنمية رأس المال الاجتماعي كذلك معوقات هذا الدور، واستهدفت الدراسة أيضا الكشف عن العوامل المؤثرة في تنمية رأس المال الاجتماعي وتحديد مصادر رأس المال الاجتماعي والوقوف على دور الجمعيات الأهلية لتنمية رأس المال الاجتماعي والتعرف على معوقات دور الجمعيات الأهلية لتنمية رأس المال الاجتماعي، وتوصلت نتائج الدراسة إلي ضعف مشاركة الشباب اقل من ٤٠سنة في الأنشطة التطوعية بالجمعيات الأهلية، الجمعيات الأهلية لديها كفاءة اتصالية عالية، تنوع مصادر تمويل الجمعيات الاهلية وجمعيات تنمية المجتمع المحلي (عبدالحميد، ٢٠١٦)

٨- وأيضا أكدت دراسة (نرمين إبراهيم ٢٠١٨)، بعنوان **متطلبات الجودة الشاملة في تحسين البرامج التنموية بالجمعيات الأهلية**، حيث هدفت الدراسة لتحديد المتطلبات الخاصة بتحسين البرامج التنموية للجمعيات الأهلية، وكذلك المتطلبات الخاصة بالسياسة التنموية للجمعيات الأهلية، وايضاً المتطلبات الخاصة بمشاركة المجتمع كونة المستفيد من خدمات الجمعيات الأهلية، واعتمدت الدراسة علي منهج دراسة الحالة، وتوصلت نتائج الدراسة إلي أهمية مراجعة الخطط والسياسات للتأكد من مواءمتها مع خدماتها التنموية، وتوفير المعلومات الشاملة عن الخطط والبرامج التي تحقق الأهداف التنموية، ووضع الخطط الاستراتيجية كمعيار للجودة الشاملة، والتواصل المسمر مع كافة المستفيدين من خدمات الجمعيات من أجل تحسين تلك الخدمات وتطويرها (إبراهيم، ٢٠١٨)

٩- **دراسة جوتمان هربر (٢٠١٨)**، حيث هدفت الدراسة إلي تقييم برامج المنظمات غير الربحية، وذلك من خلال تحديد طبيعة البرامج التكنولوجية ومدي قدرتها علي تحقيق أهداف تلك المنظمات، حيث أشارت الدراسة إلي المنظمات غير الربحية أصبحت في مسيس الحاجة إلي بنائها مؤسسياً، وذلك حتي يمكن تحقيق أهدافها وتحسين أدائها الفعلي، ولتحقيق ذلك حسبما أوردت نتائج الدراسة أنه يجب الاعتماد علي المنطلقات الفكرية والمعطيات النظرية لطريقة تنظيم المجتمع، حيث يمكن الاعتماد علي مداخلها في تبادل الخبرات والمهارات المعنية بكيفية تقييم البرامج والمشروعات المقدمة وما يتحقق من أهداف، كما أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات العلمية الخاصة بتقويم البرامج والمشروعات التى تقدمها المنظمات غير الربحية في ضوء أهدافها المحددة سلفاً (المرابط ، ٢٠١٣) .

١٠- كما أكدت أيضاً دراسة ارمين سانجدول ٢٠٢١ Arman sanadgol **بعنوان الجمعيات الأهلية في التحرك نحو التغطية الصحية الشاملة**،هدفت الدراسة للتعرف علي دور الجمعيات الأهلية في دعم وتقديم الخدمات الصحية الشاملة، وتوصلت نتائج الدراسة بعد تطوير الخدمات الصحية الأساسية من خلال الجمعيات الأهلية، لتقديم استراتيجية مهمة للتقدم نحو التغطية الصحية الشاملة، لا سيما في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل، ومن الأهمية بمكان فهم دور الجمعيات الأهلية في الوصول إلى التغطية الصحية الشاملة وأفضل طريقة لإشراكها (Sanadgol, Doshmangir, Majdzadeh, Gordeev, & Sergeevich , 2021).

١١- وأيضاً دراسة هانية ٢٠٢٢ Haniye بعنوان التدخلات لزيادة مشاركة الجمعيات الأهلية في الرعاية الوقائية، فقد هدفت للتعرف علي دور الجمعيات الأهلية التي تتمتع بإمكانيات هائلة للوقاية من الأمراض وإدارتها بشكل فعال، ومع ذلك يتوفر لديها القليل من الأبحاث حول التدخلات المستخدمة لتحسين مشاركة الجمعيات الأهلية في هذا المجال، وتوصلت نتائج الدراسة إن المعلومات والبيانات التي تتوفر لدي الجمعيات الأهلية قليلة ويجب تزويدها بالكثير من المعلومات والبيانات لكي يمكنها توفير الخدمات وتقديم الرعاية اللازمة للمحتاجين للرعاية الصحية، وهذا يعني أن هناك فجوة معلوماتية في تأثير التدخلات لتحسين مشاركة الجمعيات الأهلية في مجال الصحة(Sajadi, et al., 2022)

المحور الثالث : متغير آليات التخطيط بالمشاركة .

١- دراسة عماد الدين عبد الحي (٢٠١٣) بعنوان الآليات التخطيطية لتفعيل الإدارة الرشيدة بالجمعيات الأهلية، حيث هدفت الدراسة لتحديد الاليات التخطيطية الداخلية والخارجية لتفعيل الإدارة الرشيدة، حيث اعتمدت الدراسة علي منهج المسح الاجتماعي بنوعية الشامل وبالعينة، وتوصلت نتائج الدراسة إلي أهمية تحديد الهيكل الوظيفي للجمعية في ضوء

أهدافها ورسالتها من خلال وضع النظم التي يلتزم باتباعها العاملون بالجمعية، وتوصيف مهام ومسئوليات شاغلي الهيكل الوظيفي بالجمعيات، والإلتزام بالأسلوب الديمقراطي في إدارة العمل (شلبي، ٢٠١٣).

٢- وايضاً هدفت دراسة رانيا محمود (٢٠١٣) بعنوان" **المشاركة المجتمعية في المؤسسات غير الربحية** "، للتعرف على آليات المشاركة المجتمعية في المؤسسات غير الربحية من حيث عناصرها والأطراف المشاركة، مستويات المشاركة، وسائل وأدوات المشاركة، محفزات المشاركة، وإلى التعرف على معوقات المشاركة المجتمعية في المؤسسات غير الربحية، وإلى التوصل لمقترحات تدعم المشاركة المجتمعية في المؤسسات غير الربحية، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع إدارة مشروعات التنمية في أنشطتها المختلفة يشير إلى غياب واضح لمشاركة المجتمع المحلي (الأفراد، والمؤسسات)، وهناك طموح مرتفع من المبحوثين بمشاركة أكبر للمجتمع المحلي، وأن الاعتماد النسبي للأسس المختلفة وللمشاركات النسبية للجهات المختلفة في إدارة مشروعات التنمية بدرجة متوسطة، ومن أهم المعوقات للمشاركة المجتمعية هي الاحتلال واعتماد المؤسسة الداعمة على أجندة الممول بالإضافة إلى ميل المؤسسة نحو التفرد بقيادة العمل التنموي، وضعف التنسيق ما بين المؤسسات المجتمعية، كما وقد أوصت الدراسة بتبني نموذج الإدارة التشاركية، وضرورة تعزيز ثقافة الشراكة المجتمعية، عبر برامج وأنشطة منظمات المجتمع المدني، وخلق إعلام تنموي قائم على مبدأ الشرا كة المجتمعية، والتعاون بين كافة الأطراف لبناء قاعدة بيانات خاصة بالمجتمع المحلي (محمود، ٢٠١٣) .

٣- ودراسة فريد القى (٢٠١٤) وعنوانها" **دور المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة** "واستخدام التخطيط التنموي الاستراتيجي للمدن الفلسطينية كحالة دراسية "وهدفت إلى توضيح دور آليات المشاركة المجتمعية في إعداد الخطط التنموية الاستراتيجية ،والتي تعتبر حسب دليل الاجراءات المتبع في إعداد هذه الخطط الركيزة الأساسية في رسم ملامح التطوير لهذه المدن، وكذلك يتطرق البحث إلى الدور الذي يمكن أن تلعبه آليات المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع المحلي في المدن الفلسطينية، وتلقي الدراسة الضوء على وسائل أليات المشاركة المجتمعية التي تم اتباعها في إعداد الخطط التنموية الاستراتيجية لبلديات قطاع غزة من خلال لجنة ممثلي المجتمع المحلي والمشاركة الفاعلة لأصحاب العلاقة في اللجان المتخصصة والفنية التي واكبت المراحل المختلفة لإعداد هذه الخطط، حيث يستعرض البحث جوانب المشاركة في هذه اللجان من حيث، تكوينها، دورها، أهميتها، المعوقات، والمشاكل المتعلقة بها، هذا وقد أوصت الدراسة بضرورة تزويد لجنة ممثلي المجتمع المحلي بالكوادر الفنية وبالدراسات التفصيلية وتزويدهم بالاستشارات والمعلومات اللازمة التي تعينهم على اتخاذ القرارات الصائبة، وأوصت الدراسة بضرورة اشراك ممثلي المجتمع المحلي في كافة مراحل التخطيط الاستراتيجي وتوسيع نطاق العمل التطوعي لأفراد الحي وذلك لتعزيز قدرات البلديات على مواجهة المشكلات ومعالجتها، كذلك أوصت أنه من الضروري أن يتم مأسسة المشاركة في التخطيط في الجهات القائمة على تفعيل دور المواطنين في تنمية المجتمع وتطويره بحيث تصبح المشاركة المجتمعية اداة أساسية في أي عمل مستقبلي يستهدف الارتقاء بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي وتحسين البيئة والمجتمع (القيق، ٢٠١٤)

باستقراء و تحليل الدراسات والكتابات والابحاث السابقة العربية والاجنبية يمكن تحديد موقف الدراسة الحالية من هذه الدراسات علي النحو التالي :

- إتضح من خلال عرض الدراسات السابقة أهمية الادوار التى تقوم بها الجمعيات الأهلية النشطة لتقديم خدماتها لجميع فئات المجتمع، خاصة مع تزايد الضغوط الاقتصادية والاجتماعية، وتداعيات الاوضاع المصاحبة للاحداث الجارية علي الساحة من مستجدات يمر بها المجتمع المصري، كما أكدت بعض الدراسات أن الجمعيات الأهلية تعانى من غياب الدعم، مع غياب الاستراتيجية الإنمائية والإفتقار إلي أسلوب الإدارة بالمشاركة، وقلة التناغم في أداء تلك الجمعيات الأهلية وضعف البرامج والمشروعات والخدمات التى تقدمها، فكل هذا أدي إلي إفتقاد تلك الجمعيات للكثير من رصيدها الاجتماعي والشعبى، والحد من مصداقيتها أمام الرأي العام، والأفتقار الحقيقي لأسلوب التعلم من الخبرة الماضية فى تنفيذ تلك الخطط والبرامج والمشروعات وضعف تقديم الخدمات، وعدم القدرة علي تطوير أدائها بالطريقة المنشودة.
- كما أفادت بعض الدراسات بأن هناك أهمية واضحة في الأستفادة من التراث النظري للخدمة الاجتماعية كمهنة مؤسسية وخاصة طريقتها في تنظيم المجتمع، حيث يمكن الأستفادة من المعطيات النظرية لطريقة تنظيم المجتمع في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري ومدى الإلتزام بها لدي الجمعيات الأهلية النشطة، خاصة مع إهتمام المتخصصين في تنظيم المجتمع في مصر بأهمية دور الاخصائي الاجتماعي في المجتمع، وأهمية تطوير تلك الجمعيات النشطة التي تقدم خدماتها للمستفيدين بما يسهم في توفير الوقت والجهد، وذلك من خلال التركيز علي قياس الكفاءة والفاعلية وتحليل العائد من البرامج والمشروعات والخدمات، كما أظهرت الدراسات إمكانية الإستفادة من الإطار المفاهيمي لطريقة تنظيم المجتمع نظراً لارتباط هذه الطريقة بالجمعيات الأهلية النشطة التي تقدم برامج ومشروعات وخدمات، لذلك يجب علي القائمين بالعمل في هذه الجمعيات القيام بعملية التقويم الدائم لبرامجهم، وتطوير نفسها من خلال إستحداث كل ماهو جديد لمواكبة التطور والتقدم في الوسائل التكنولوجية الحديثة، وأنعكاس ذلك علي المستفيدين من تلك البرامج والمشروعات والخدمات، والسعي لتحسين تلك البرامج التي تقدم لهم بما يساهم في مساعدتهم لحل مشكلاتهم، مع تأكيد هذه الدراسات علي أهمية إجراء المزيد من الدراسات المعنية بكيفية تقويم تلك البرامج والمشروعات في المؤسسات الأهلية النشطة من خلال المداخل العلمية في الخدمة الاجتماعية عامة .
- وعلي الرغم من تعدد الدراسات النظرية التى سردها الباحث، إلا أن هذه الدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بقضية الدراسة الراهنة بطريقة مباشرة، أو غير مباشرة عادت بالفائدة علي الباحث في العديد من النواحي منها الاهتداء إلي المصادر، والمراجع والدراسات والبحوث والأدبيات التى تتعلق بطبيعة الدراسة، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف البحث، وبناء الأطار النظري وتكوين تصور شامل لقضية الدراسة، وبناء أداة البحث وتطويرها، كما أن الدراسات السابقة ساعدت الباحث في تجنب تكرار بعض النقاط التى تم تناولها ودراستها من قبل بوصفها لا تثري تراكمية المعرفة العلمية، فضلاً عن ذلك فقد سمحت تلك الدراسات والأدبيات السابقة للباحث بتكوين إطاراً أكثر ثراء من المعلومات التى ساعدت الباحث في صياغة المشكلة البحثية، وأهداف البحث وفي تساؤلاته وتحديد المصطلحات العلمية والمفاهيم الإجرائية، كما انها تفيد في التعقيب علي النتائج التي سوف تكشف عنها الدراسة الحالية.

ويجب التأكيد علي أن مهنة الخدمة الاجتماعية كمهنة إنسانية تمارس دورها من خلال الجمعيات الأهلية، وارتبطت بذلك منذ نشأتها، وأصبحت معروفة بأنها مهنة مؤسسية، وتشير الكتابات إلي أن طريقة التخطيط الاجتماعي وشأنها شأن الطرائق المهنية الأخري، إنشأت من خلال هيئات ومؤسسات أتفق علي تسميتها بأجهزة المجتمع المدني، وتعبر هذه الأجهزة عن الثروة الأساسية في المؤسسات والمنظمات بكافة أنواعها الإنتاجية والحكومية والدفاعية والأهلية ألا وهي

الموارد البشرية، حيث تضمنت الأفراد والعاملين في الجمعيات الاهلية النشطة من مختلف النوعيات والتخصصات مهما أختلفت و تنوعت مستويات المهارة والأعمال التي يقومون بها.

وعلي هذا النحو أصبحت الجمعيات الأهلية النشطة الوسيلة التي يمكن من خلالها تحقيق أهداف الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع، وذلك لأن معطيات هذه الجمعيات هي التي تحدد طبيعة الأدوار التي يقوم بها المنظم الاجتماعي في حدود و إطار الممارسة.

وتأسيساً علي ما تقدم يتضح أهمية الدور الذي يمكن أن تقوم به الممارسة المهنية لطريقة التخطيط الاجتماعي في إدارة رأس المال البشري، وذلك من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الجمعيات الاهلية النشطة، وذلك لمواجهة التحديات التي تعوق تطوير أدائها بالطريقة المنشودة، وهذا ما تسعي اليه الدراسة الراهنة.

وفي ضوء العرض السابق يمكن تحديد مشكلة الدراسة الراهنة في التساؤل التالي:

كيفية تحديد قاعدة بيانات موحدة كآلية للتخطيط بالمشاركة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة ؟

ثانياً : مفاهيم الدراسة :

ا) مفهوم تكنولوجيا المعلومات (قاعدة البيانات الموحدة)

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها الوسيلة التي تغير بعض خصائص المجتمع إلى مجتمع أفضل فهي تشكل القدرة على تطبيق المعرفة العلمية لتحقيق أهداف محددة كالأهداف الاقتصادية والاجتماعية والعسكرية ذات الأبعاد الإستراتيجية. وتتألف التكنولوجيا من مجموعة كبيرة جداً من نظم المعرفة الإنسانية بحيث يرتكز كل نظام على هياكل أساسية كالمعلومات والبحث العلمي والنظام التعليمي السائد في المجتمع (ابو ليلة ، ١٩٩٠، صفحة ٤٠٠).

وتعنى ايضا تضمين عناصر المعارف النظرية والقوى البشرية المدربة على تحويل هذه المعارف إلى ممارسات تطبيقية تعمق من فاعلية عملية الإداء، ومن الممكن أن تكون التكنولوجيا مادية تتجسد في مجموعة من الآلات والأدوات، أو تكون نظرية تتمثل في مجموعة المهارات التى تشير إلى كيفية أو أسلوب أنجاز الأشياء.

وتعنى " تكنولوجيا المعلومات" العلم الذى يهتم بجمع وتخزين وبث مختلف المعلومات من خلال وسائل اتصالات مثل اجهزة الكمبيوتر والشبكات والاقمار الصناعية من خلال اسلوب منظم ومنهجى (أحمد، ٢٠٠٩، صفحة ٢١٠)

ولقد تم اقتران المعلومات بالاتصالات بشكل مذهل حيث يتسارع تطورهم ومن المستحيل الآن أن تحدد آفاق تطور هذا الاقتران

وتكنولوجيا المعلومات التى تتضمن الاتصالات وتسمى بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة تميل إلى التركيز على الوسائل الالكترونية أو الرقمية مثل البريد الالكترونى والانترنت والتليفون المحمول وكاميرات الفيديو الرقمية المحمولة (Joshi, 2001, p. 110).

وعرفت ايضا بأنها تكنولوجيا الوسائل الحديثة الأساسية والسائدة والتي تساعد على نشر وتوزيع المعلومات والسلع والخدمات بسرعة مثل الهواتف الخلوية والشبكات الحديثة للاتصالات والربط عبر الأقمار الصناعية (الرميحي، ١٩٩٧، صفحة ٣٥).

التعريف الاجرائى لتكنولوجيا المعلومات في الدراسة الحالية :

١- هى التى تشمل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية ذات الكفاءة العالية التى توفر الوقت والجهد

٢- هى جميع التقنيات مثل الهاتف والتلفزيون والكمبيوتر والأقمار الصناعية والأطباق اللاقطة والكابلات والموجات الكهرومغناطيسية والانترنت في منظومة مدمجة تحت تصرف الافراد

٣-هى عبارة عن معلومات نصية او رقمية او مصورة او فيديو يتم ادخالها وتخزينها فى قواعد البيانات واسترجاعها واخراجها وتوزيعها ونقلها من مكان إلى اخر فى اى وقت والاتصال بها عن بعد.

ب) مفهوم ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الاهلية :

تباينت الآراء في بيان مصطلح الازدواجية ومفهومه، وبدا في دراسات معظم اللغويين مختلطا بمصطلح "الثنائية اللغوية"، ومتداخلا معه فأطلق مصطلح الازدواجية على الثنائية والثنائية على الازدواجية، ونشأ من هذا الاختلاط والتداخل خلط بين في المفهومين، واختلاف واضح بشأن مكونات كل منهما (موسى، ٢٠٠٧، صفحة ١٣٧) .

كما تعرف انها الحكم على الأمور وفقا للمعايير نفسها دون تحيز، ولكن حين يتم التعامل مع شخص ما بطريقة مختلفة ومغايرة عن الشخص الآخر وفي نفس الموقف فهنا يظهر المعنى الحقيقي للازدواجية (Martin, 2015, p. 201).

وقد عرفت بأنها تتم من خلال فرق عمل تقدم الخدمات وتقوم بادخال البيانات مع التنسيق بين الجهات المختلفة للحد من تكرار حول الفرد علي الخدمة أكثر من مرة، وذلك من خلال توفير التدريبات اللازمة للقائمين بالعمل بتلك المنظمات من خلال تعزيز مهاراتهم وتوفير هيكل عمل متكامل (Cohen, et al., 2016, p. 5)

وتُعرف الازدواجية بأنها قانون أو معيار غير منصف ومجحف، بحيث يطلب تنفيذه والتقيد به من قبل مجموعة أو فئة محددة دون الأخرى (Peck, 2019, p. 219)،

هذا وتتبني الدراسة الحالية تعريف إجرائي لازدواجية الخدمات تمثل في :

١- تحديد قاعدة البيانات موحدة علي جميع الجمعيات الأهلية لمنع التضارب وازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء .

٢- تحديد آليه جديدة وهي التوجية والإرشاد من اجل تحقيق عدم ازدواجية الخدمات .

٣- وضع نظام موحد علي الشبكة العنكبوتية لمعرفة أسماء المستفيدين من الخدمات بما يحقق أهداف المنظومة ككل، وذلك لمنع الازدواجية في الخدمات المقدمة.

٤- تحديد شروط ومواصفات موحدة علي جميع الجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية تقديم الخدمات للمستفيدين.

٥- الاعتماد علي إدخال بيانات الستفيدين آلياً حتي لا يتم التكرار والتضارب بين الجمعيات الأهلية، من أجل الحد من إزدواجية الخدمات المقدمة لهم .

ج) مفهوم الجمعيات الأهلية

يعرفها قاموس الخدمة الاجتماعية : " منظمات أُنشئت لتحقيق أهداف أجتماعية معينة وليس بغرض الحصول على الربح ويضم هذا المصطلح من الناحية العلمية المؤسسات التى تدعم ماليا من الحكومة، وهى عادة مؤسسات خاصة واجتماعية تطوعية بشرط آلا تهدف إلى ربح " (L-Baker, 1997, p. 156) .

وعرفتها امانى فرج " هى منظمات أجتماعية لا تهدف إلى الربح ، والعمل فيها يقوم على أساس تطوعى ، وتهدف إلى تقديم خدمات عديدة ومتنوعة يحتاج اليها المجتمع " (الدنقاوى، ٢٠٠١، صفحة ١٥).

عرفتها سميرة سالم : " هى وحدات اجتماعية وتجمعات أنسانية تستمد صفة الشرعية من الدولة لا تسعى إلى الربح ، وتهدف إلى المساهمة فى إشباع إحتياجات أفراد المجتمع وتخفيف حدة المعاناة ، وذلك إستنادا" إلى الجهود التطوعية " (سالم، ٢٠١٥، صفحة ١١).

وعرفها فاروق :" انها منظمات غير حكومية تتكون من مجموعة من الأشخاص تجمعهم مصالح مشتركة، وتدور حولها أهداف هذه المنظمة التى لا يعد الربح أحد أهدافها ، وعلى الرغم من أن هذه المنظمات لا تتولى الهيئات الحكومية إنشاؤها أو إدارتها إلا انها قد تتبع قوانين وسياسات وإجراءات تضفى عليها طابعاً رسمياً " (على، ٢٠١٦، صفحة ٣٠٩).

كما عرفها قانون تنظيم الجمعيات : " كل جماعة ذات تنظيم مستمر، يتم تأسيسها وفقا" لأحكام هذا القانون، وتتألف من أشخاص طبيعين أو أعتبارية مصرية أو منهما معا" ، بحد أدنى عشرة أشخاص، وتهدف إلى ممارسة العمل الأهلى" (جمهورية مصر العربية، ٢٠١٧، صفحة ٨).

وفي ضوء العرض السابق يمكن للباحث أن يحدد مفهوم الجمعيات الأهلية علي أنها الجمعيات الأهلية التي تتوافر فيها مجموعة من الشروط تتفق وطبيعة الدراسة الحالية وذلك علي النحو التالي:

١- أنها الجمعيات الأهلية النشطة والتي تعتمد في عملها علي إستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وتعمل في نطاق محافظة بني سويف.

٢- أن تكون هذه الجمعيات خاضعة للقانون رقم (١٤٩) لسنة ٢٠١٩م .

٣- أن تكون الجمعيات الأهلية مُشهرة ومُعترف بها من جانب وزارة التضامن الاجتماعي وتعمل تحت إشرافها.

٤- أن لا تكون تلك الجمعيات الأهلية غير متوقفة النشاط، أو متعثرة بناءاً علي تقارير إدارة الجمعيات الأهلية التابعة لمديرية التضامن الاجتماعي ببني سويف، ولها مقر فعلي وأنشطة وبرامج ومشروعات وتقدم خدمات فعلية ملموسة.

٥- أن يعمل بتلك الجمعيات أخصائيون اجتماعيون (كل الوقت- بعض الوقت).

٦- أن تعتمد هذه الجمعيات الأهلية علي تمويلها من الأهالي والدعم الحكومي المقدم لها.

٧- لا تهدف هذه الجمعيات إلي الربح، وإنما تسعي لتحقيق أهداف عامة للمجتمع.

٨- تستهدف هذه الجمعيات لتقديم مجموعة من البرامج والمشروعات والخدمات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والصحية والترفيهية للمستفيدين منها.

٩- يكون العاملون بها من الأخصائيين الاجتماعيين، ورؤساء مجالس الإدارت لديهم الخبرة في إستخدام التكنولوجيا الحديثة.

ثالثاً : أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيس للدراسة هو **تحديد قاعدة بيانات موحدة كآلية للتخطيط بالمشاركة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة.**

وينبع من هذا الهدف الرئيس اهداف فرعية هي:

١-تحديد آلية التوجية والارشاد للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة

٢-المعوقات التى تحول دون تحقيق المصلحة العامة للجمعيات الاهلية وعملية التنسيق والتكامل .

٣-التوصل الى تصور مقترح للحد من إزدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية .

رابعاً : تساؤلات الدراسة

تنطلق الدراسة الراهنة من تساؤل رئيس مؤداه **كيفية تحديد قاعدة بيانات موحدة كآلية للتخطيط بالمشاركة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة ؟**

وينبثق من هذا التساؤل الرئيس مجموعة من التساؤلات الفرعية وهى

١- ما آلية التوجية والارشاد للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة ؟

٢- ما المعوقات التى تحول دون تحقيق المصلحة العامة للجمعيات الاهلية وعملية التنسيق والتكامل؟

٣- ما التصور مقترح للحد من إزدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية ؟

خامساً : الأجراءات المنهجية :

تتمثل الإجراءات المنهجية وفقا لخطة الدراسة الراهنة في الجوانب التالية:

١- نوع الدراسة

تنتمي هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلي نمط الدراسات الوصفية، حيث أنها تقدم صورة منفصلة واضحة المعالم لموضوع الدراسة (رجب، ٢٠٠٥، صفحة ٥٠)، وتلك البحوث التي لا تتوقف عند مجرد الوصف بل تتعداة إلي تقرير ما ينبغي أن يكون، كما أنها تسعي إلي توفير المعلومات والحقائق وتحليها من خلال التأكيد علي وصف وتفسير العلاقات بين الظواهر والاحداث، ولذلك فإن الدراسة الوصفية تعتمد علي جميع الحقائق وتفسيرها وتحليها لإستخلاص دلالتها وإصدار التعليمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها (حسن، ١٩٩٨، صفحة ٦٣)، بالإضافة إلي إمكانية تعميم نتائج الدراسة علي نطاق واسع إذا تشابهت الظروف، كما تستهدف الدراسة وصف وتحديد متطلبات تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري للحد من ازدواجية الخدمات للعملاء المستفيدين، كما انها تساهم في تحديد قاعدة بيانات موحدة كآلية للتخطيط بالمشاركة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة .

٢- المنهج المستخدم في الدراسة

يشير مفهوم المنهج إلي الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة المشكلة موضوع الدراسة (السروجى، ٢٠٠٢، صفحة ٣٥)، وأن المنهج الأكثر أستخداماً هو المنهج الذي يقوم علي تقرير خصائص الظاهرة المعنية، أو مواقف يغلب عليه صفة التحديد، ويعتمد علي جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها وإستخلاص دلالتها، كما أنه يتجه علي الوصف الكمي أو الكيفي للظواهر المختلفة بالصورة الحقيقة في المجتمع للتعرف علي تركيبها وخصائصها (رجب، ٢٠٠٥، صفحة ٧٥).

هذا وتعتمد خطة الدراسة الراهنة على منهج المسح الاجتماعي **بالعينة للجمعيات الأهلية العاملة بمحافظة بني سويف، وذلك لمعرفة المشكلات التي تؤدي إلي ازدواجية الخدمات بين الجمعيات الأهلية التي تعمل في مجالات متنوعة، وإعداد قاعدة بيانات موحدة، وتقدم خدمات مختلفة لجميع الفئات المستفيدة من خدمات تلك الجمعيات.**

٣- أدوات الدراسة : تنقسم الى قسمين

ا) أدوات جمع البيانات

وتتحدد أدوات جمع البيانات فيما يلى:

استمارة استبيان حول " تحديد قاعدة بيانات موحدة كآلية للتخطيط بالمشاركة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة محل التطبيق، حيث تم التطبيق علي عينة من الجمعيات الأهلية وقوامها (١٢٥) جمعية أهلية معنية بتقديم الخدمات للمستفيدين .

ب) أساليب تحليل البيانات و معالجتها

ستعتمد خطة الدراسة الراهنة علي مجموعة من الأساليب، والمعالجات الإحصائية التي تتفق وطبيعة الدراسة التقويمية ومنها ما يلي :

– النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، المتوسطات الحسابية المرجحة، القوة النسبية، الإنحراف المعياري، كا٢، وغيرها.

سادساً: مجالات الدراسة

حيث تتمثل مجالات الدراسة فى المجال البشرى، المجال المكاني، المجال الزمنى، ويتم عرضها طبقاً لما يلي:

١ – المجال البشرى

لقد اتبع الباحث علي منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وذلك في اختيار عينة الدراسة، حيث وقع اختيار الباحث على عدد (١٢٥) جمعية أهلية نشطة وتقدم الخدمات للمستفيدين، وذلك من اجمالي عدد(٣٠٠) جمعية أهلية داخل محافظة بني سويف، وتلك الجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين من اجمالي عدد (٣٠٠) جمعية أهلية نشطة ببندر بمحافظة بني سويف، وتم الاختيار طبقاً للمعادلة التالية :

$$N=PQ(Z)2/E$$

حيث أن N حجم العينة، P نسبة المجتمع المراد دراسته، وفى حالة عدم المعرفة تلك النسبة يستخدم أكبر نسبة ممكنة(٥٠٪) ،Q النسبة المكملة، Z الدرجة المعيارية (١.٩٦=٠.٠٥ &٢.٥٨=٠.٠١) ،E خطأ المعاينة سواء عند (٠.٠٥أو ٠.٠١) (عبد الحليم و الشريف، ٢٠١٤، صفحة ٢١٥)٠.

وقد تم هذا الإختيار للأسباب التالية :

– هم أكثر الجمعيات الأهلية لديهم العاملين الأكفاء ولديهم الأفكار والمهارات علي تحقيق الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة بين الجمعيات الأهلية، ومن ثم يجب تفعيل أدوارهم وتطوير أدائهم المهني بشكل مستمر، وكذلك لديهم المهارة في إعداد قاعدة بيانات موحدة للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين من خدمات الجمعيات ككل .

– يقع على عاتق هؤلاء العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات مسئولية تقديم الخدمات بشكل مناسب، ولديهم الإمكانات التي تؤهلة للتعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة وإعداد قاعدة البيانات الموحدة للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة.

– ما أوصت به الدراسات السابقة من حاجة العاملين بالجمعيات الأهلية في تحقيق أهداف الجمعية وتطوير أدئهم، وذلك من خلال الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وإعداد قواعد البيانات الموحدة.

٢ – المجال المكانى

تَمثل المجال المكاني في الجمعيات الأهلية داخل نطاق بندر محافظة بني سويف، وعدد (٣٠٠) جمعية أهلية، وتابعة لمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة بنى سويف، وذلك بناءً علي ترشيح مسئولي الجمعيات الأهلية التابعة لمديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة بنى سويف شريطة التمثيل النسبي للجمعيات الأهلية، والتي تسعي **لتحديد قاعدة بيانات موحدة كآلية للتخطيط بالمشاركة لمنع ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية النشطة**، وأن تكون هذه الجمعيات الأهلية لديها الإمكانات والموارد التي تساهم في الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة.

٣- مبررات اختيار العينة :.

وقد وقع اختيار الباحث على الجمعيات الأهلية للأسباب التالية:

١- ألا تكون هذه الجمعيات متعثرة أو موقوفة النشاط بناءً علي تقرير مديرية التضامن الاجتماعي، وإدارة الجمعيات الأهلية بمحافظة بنى سويف، ولها مقر فعلي وأنشطة فعلية، وفق توفيق الأوضاع الذي تم بمديرية التضامن.

٢- أن تقع الجمعيات المختارة في النطاق الجغرافي بمحافظ بنى سويف.

٣- أن تكون هذه الجمعيات الأهلية معترف بها من قبل مديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة بنى سويف وتعمل تحت إشرافها، وتم توفيق أوضاعها طبقاً للقانون رقم ١٤٩ لسنة ٢٠١٩.

٤- أن يتواجد فيها أخصائيين أجتماعيين، ولديهم القدرة للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة، ويمكنهم إنشاء قاعدة البيانات الموحدة واستخدامها للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة.

٥- أن تكون هذه الجمعيات لديها الإمكانات والموارد التي تؤهلها للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، ولديها الإمكانات التي تؤهلها لإنشاء قاعدة البيانات.

المجال الزمنى

وهى الفترة التى تمت فيها الدراسة بجانبها التطبيقي وجمع البيانات وتحليلها والوصول إلي التوصيات والنتائج وذلك خلال الفترة من ٢٠٢٣/٥/١ وحتي ٢٠٢٣/٦/٣٠

عرض وتحليل نتائج الدراسة

جدول رقم (١) يوضح نوع مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية ن = ١٢٥

م	النـوع	العدد	النسبة ٪	الترتيب
١	ذكر	٩٠	٧٢.٠٠٪	١
٢	أنثى	٣٥	٢٨.٠٠٪	٢
الاجمـالـــــــــي		١٢٥	١٠٠ ٪	

باستقراء معطيات الجدول السابق رقم (١) يتضح أن نسبة (٧٨.٦٪) لمجتمع الدراسة من العاملون بالجمعيات الأهلية من الذكور، وجاء في الترتيب الأول، وقد يكون ذلك راجعا إلى زيادة أعداد الاخصائيين الاجتماعيين من اجل توحيد الجهود بين الجمعيات الأهلية النشطة من اجل إعداد قاعدة بيانات موحدة للحد من ازدواجية الخدمات من الذكور؛ الأمر الذي جعل الجمعيات الأهلية تركز على تعيين عدد كبير من الأخصائيين الاجتماعيين الذكور من أجل الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة لديها وتسهيل تقديم الخدمات للمستفيدين من الجمعيات الأهلية، هذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات ومنها دراسة (السائح ، ٢٠١٥)

ويتضح كذلك من الجدول رقم (١) أن نسبة (٢١.٤٪) من العاملين بالجمعيات الأهلية من الإناث، وقد جاء ذلك في الترتيب الثاني، وقد يكون ذلك راجعاً إلى أن الجمعيات الأهلية لديها الكثير من الاعمال الشاقة التي تعتمد علي الذكور أكثر من الإناث، وان توحيد قاعدة بيانات يحتاج إلي الكثير من الجهد لانشاؤها والتعامل معها، وان عدد الاناث أقل عدداً من الذكور الأمر الذي جعل عدد العاملين بالجمعيات الأهلية أقل عدداً من العاملين الذكور، وقد يكون ذلك راجعاً إلى أن الذكور لديهم القدرة علي تحمل الصعاب والعمل تحت ضغوط كثيرة مما يتطلب إعداد قاعدة بيانات للحد من ازدواجية الخدمات، وتقديم خدمات أكثر، وهذا الأمر يكون صعب على العاملات بالجمعيات الأهلية، والتي لا يستطعن العمل تحت ضغوط وظروف العمل الشاقة .

جدول رقم (٢) يوضح الفئة العمرية لمجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية ن = ١٢٥

م	الفئة العمـــرية	العدد	النسبة ٪	الترتيب
١	من ٢٠ –٣٠ سنة	٢٥	٣١.٠٪	٢
٢	من ٣٠ – ٤٠ سنة	٧٥	٥٠.٠٠٪	١
٣	من ٤٠ – ٥٠ سنة	١٥	١١.٠٠٪	٣
٤	٥٠ سنة فأكثر	١٠	٨.٠٪	٤
الاجمـــالـــــــــــي		١٢٥	١٠٠ ٪	

بإستقراء معطيات الجدول رقم (٢) يتضح أن نسبة (٥٠.٠٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية يقعون في المرحلة العمرية (٣٠–٤٠ سنة) وجاء ذلك في الترتيب الاول، وهنا يمكن القول بان العاملين لديهم خبرة تمكنهم من العمل مع مختلف الفئات وكذلك القدرة علي التعامل مع قاعدة البيانات الموحدة للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وتسهيل تقديم الخدمات المميزة للمستفيدين، ولكن في هذه المرحلة العمرية لا يزالون يحتاجون إلى المزيد من الجهود للنهوض بالجمعيات الأهلية وما يحتاجونه من إشباع إحتياجاتهم ورغباتهم، كما أن التعامل مع الفئات المختلفة والوافدين من بيئات مختلفة وظروف مغايرة قد يحتاج إلى عاملين متميزين في مساعدته المستفيدين وإشباع إحتياجاتهم، وقد جاءت هذه الدلالات متفقة مع ما أشارت إلية دراسة(حجازي، ٢٠١٧)

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٢) أن نسبة (٣١.٠٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، يقعون في المرحلة العمرية (من٢٠–٣٠ سنة) حيث جاءت هذه النسبة في المرتبة الثانية، الأمر الذي يوضح حداثة السن للمبحوثين من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات، والذين يحتاجون إلي اكتساب الخبرة من اجل التعامل مع قاعدة البيانات الموحدة، ولذلك يمكن القول بأن هؤلاء العاملين يحتاجون إلى مزيد من الدورات التدريبية ومزيد من الدراسات المتنوعة بهدف تنمية الأداء المهني لديهم، فضلاً عن احتياج هؤلاء العاملين إلى مزيد من الخبرات الكافية والإلمام بمتطلبات العمل من أجل الحدمن الازدواجية في الخدمات، وتقديم خدمات متميزة بطريقة تشبع رغبات واحتياجات العملاء وتسهل لهم الحصول عليها في وقت قصير، بالإضافة لحاجاتهم إلي الدورات التدريبية التي تهدف إلى تفعيل الأداء المهني لديهم بما يحقق التخطيط بالمشاركة للحد من إزدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية وقد جاءت هذه الدلالات متفقة مع ما أشارت إلية دراسة (عبد اللطيف، ٢٠٠٧).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٢) أن نسبة (١١.٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية في المرحلة العمرية (من ٤٠-٥٠ سنة) وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثالث، الأمر الذي نستنتج منه أن العاملين بالجمعيات الأهلية ممن لديهم الخبرة والمرونة النسبية المؤهلة لذلك، ولكن يمكن استثمار قدرات هؤلاء العاملين بحكم سنهم في إكساب العاملين حديثي السن المهارات المهنية اللازمة من أجل الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، ويتحقق ذلك من خلال خبرات العاملين في اختيار نوعية الدورات والتركيز على البرامج التي من شأنها رفع مستوى الأداء المهني للعاملين بالجمعيات الأهلية من الجدد وحديثي السن، هذا وقد جاءت هذه الدلالات متفقة مع ما أشارت إلية دراسة (Bourguignon & Plaeau, 2014) .

كما يتضح من الجدول رقم (٢) أن نسبة(٨.٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة في المرحلة العمرية من (٥٠ سنة فأكثر) وجاءت هذه النسبة في الترتيب الأخير، الأمر الذي نستنتج منه أن الجمعيات الأهلية، بها عدد قليل من العاملين يقعون في هذه المرحلة السنية الكبيرة، حيث ان تلك الفترة تتطلب من هم لديهم القدرة والمهارة علي استخدم التكنولوجيا الحديثة، وتتفق هذه الدلالات مع ما أشارت إليه دراسة(عبده، ٢٠١٤) .

جدول رقم (٣) يوضح المؤهلات الدراسية لمجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية ن = ١٢٥

م	المؤهـل الدراسي للاخصائيين الاجتماعيين	العدد	النسبة ٪	الترتيب
١	مؤهل متوسط	٣٠	٢٤.٠٠٪	٢
٢	مؤهل عالي	٥٥	٤٥.٠٠٪	١
٣	ماجستير	٢٠	١٦.٠٠٪	٣
٤	دكتوراة	١٢	٩.٠٠٪	٤
٥	أخري تذكر	٨	٦.٠٠٪	٥
الاجمـــــالـــــــــي		١٢٥	١٠٠ ٪	

بإستقراء معطيات الجدول السابق رقم (٣) يتضح أن نسبة (٤٥.٠٠٪) من العاملين بالجمعيات الأهلية محل التطبيق الحاصلين على مؤهل عالي، وجاء ذلك في الترتيب الأول، ولعل ذلك مؤشر جيد، حيث نلاحظ أن غالبية العاملين بالجمعيات الاهلية المعنية بالحد من ازدواجيه الخدمات حاصلين على مؤهل عالي، الأمر الذي يجعلهم على دراية بطبيعة العمل بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات، فضلاً عن أن هؤلاء يتوافر لديهم الإستعداد للالمام بالمعارف المهنية المطلوبة والإستفادة من المهارات المهنية اللازمة، والتي تسهم في تحقيق الهدف المنشود وتحقيق الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية محل التطبيق، وخاصة أن العمل بالجمعيات الأهلية يحتاج إلى عاملين أكفاء ولديهم المهارات والكفاءات وحل المشكلات التي تواجهة المستفيدين والقدرة علي تقديم الخدمات بسهولة ويسر، كما يتطلب العمل بالجمعيات الأهلية من العاملين الحاصلين علي مؤهل عالي أن يكونوا على القدر اللازم من المعلومات والمعارف والمهارات التي تؤهلهم للعمل مع الفئات المستفيدة من خدمات الجمعيات الأهلية، وهذا ما أكدت عليه العديد من المقولات النظرية والكتابات العلمية في إطار الإهتمام بالمتخصصين وأكثر دراية ومهارة، هذا ما اتفق مع دراسة فريد القيق (القيق ، ٢٠١٤).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٣) أن نسبة (٢٤.٠٠٪) من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة حاصلون على مؤهل متوسط، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثاني، وهنا يمكن القول بأن العاملين الحاصلين علي مؤهل متوسط يحتاجون للإعداد المهني الكافي من الناحية النظرية والأكاديمية بطبيعة العمل بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات، وكذلك ان يؤدو الأدوار المهنية اللازمة لهم والحرص على تنمية مهاراتهم وخبراتهم وتمكينهم من العمل بفاعلية داخل الجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية تقديم الخدمات، هذا ما اتفق مع دراسة رانيا محمود (محمود، ٢٠١٣).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٣) أن نسبة (١٦.٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المهنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة حاصلون على ماجستير، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثالث، ويعد ذلك مؤشراً جيد حيث يمكن القول بأن هؤلاء قد يكونون على درجة علمية اعلي تمكنهم من التعامل مع المستفيدين من خدمات الجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، ولكن يحتاجون إلى مزيد من الدورات التدريبية والبرامج المتقدمة التي توسع مداركهم حول طبيعة الخدمات التي تقدم من الجمعيات الأهلية للمستفيدين، وكيفية التعامل مع قاعدة البيانات الموحدة للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات ومنها دراسة رياش السعيد (السعيد ، ٢٠١٣).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٣) أن نسبة (٩.٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، حاصلون على دكتوراه، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الرابع، وهنا يمكن القول بأن الحاصلين علي درجة الدكتوراه يمكنه تدريب وتأهيل غيرهم من العاملين بالجمعيات الأهلية، ويمكنهم من تدريب تلك الفات للحد من ازدواجية الخدمات، الأمر الذي يوجب دعم قدرات العاملين وصقل معارفهم وإكسابهم المزيد من المهارات والخبرات المهنية ودعم الإحساس المعرفي لهم للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وقد جاءت هذه الدلالات متفقة مع ما أشارت إليه دراسة " إيمان شعبان أحمد " (أحمد، ٢٠٠٩).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٣) أن نسبة (٦.٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بإعداد قاعدة بيانات موحدة والحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، مؤهلات آخري تذكر، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الخامس والاخير، وهنا يمكن القول بأن الجمعيات الأهلية تعمل علي الاستعانة بجميع المؤهلات من أجل المساعدة في الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، كما انهم ليس لديهم الإعداد الكافي من الناحية النظرية والأكاديمية بطبيعة العمل في الجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية، الأمر الذي يوجب دعم قدرات العاملين، وصقل معارفهم وإكسابهم المزيد من المهارات والخبرات المهنية ودعم الإحساس المعرفي لهم من أجل إعداد قاعدة بيانات، والحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وقد جاءت هذه الدلالات متفقة مع ما أشارت إليه دراسة (العقيلي، ٢٠١٠).

جدول رقم (٤) يوضح سنوات الخبرة لمجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية ن = ١٢٥

م	مدة العمل بالجمعيات الأهلية المعنية بالمسنين	العدد	النسبة ٪	الترتيب
١	من ٥ سنوات لاقل من ١٠ سنوات	٣٠	٢٠.٢٪	٢
٢	من ١٠لاقل من ١٥ سنة	٨٥	٦٨.٨٪	١

٣	١٥ سنة فأكثر	١٠	٪١١.٠٠	٣
الاجمـــــالـــــــــــي		١٢٥	٪ ١٠٠	

بإستقراء معطيات الجدول السابق رقم (٤) يتضح أن نسبة (٦٨.٨٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، كانت خبرتهم (من ١٠لاقل من ١٥ سنة) وجاءت هذه النسبة في الترتيب الأول، وهنا يمكن القول بأن هذه الشريحة من العاملين قد بدأت في اكتساب الخبرات المهنية اللازمة للعمل بالجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، ولكن على الرغم من ذلك فهم في حاجة إلى مزيد من الخبرة والمهارة التي تجعلهم أكثر قدرة على التعامل مع الفئات المستفيدة من خدمات الجمعيات الأهلية، وهذا جاء متفق مع الدلالات التي أشارت إليها دراسة (إبراهيم، ٢٠١٠) .

ويتضح من الجدول السابق رقم (٤) أن نسبة (٢٠.٢٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، كانت خبرتهم (من ٥ سنوات لاقل من ١٠ سنوات) وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثاني، حيث نلاحظ أن سنوات الخبرة تُعد من أهم الأبعاد الرئيسة والتي تشكل دوراً واضحاً في أداء العاملين بالجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، ويمكن القول بأن سنوات الخبرة تلك تحتاج إلى مزيد من الخبرات الأخرى، ومن ثم يجب الإهتمام بهذه النسبة من العاملين حتى يتم تطوير وتحسين أدائهم المهني وفعالية استخدامهم لأدوارهم المنشودة بالجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات النظرية ومنها دراسة (اللحام، ٢٠١٠).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٤) أن نسبة (١١.٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، كانت خبرتهم (١٥ سنة فأكثر) وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثالث والاخير، الأمر الذي يؤكد على ضعف الخبرات اللازمة للعمل بالجمعيات الأهلية المعنية بإعداد قاعدة بيانات موحدة، الأمر الذي يفرض علينا ضرورة التركيز على عامل الخبرة وسنوات الخبرة لدى العاملين بالجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات والمقولات النظرية، ومنها دراسة .

جدول رقم (٥) يوضح حصول العاملين علي الدورات التدريبية لمجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية

ن =١٢٥

م	الحصول على دورات تدريبية	العدد	النسبة ٪	الترتيب
١	نعم	٩٠	٪٦٣.٥٦	١
٢	لا	٣٥	٪٣٦.٤٤	٢
الاجمـــــالـــــــــــي		١٢٥	٪ ١٠٠	

باستقراء معطيات الجدول السابق رقم (٥) يتضح أن نسبة (٣٦.٤٤٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، كانت إجاباتهم بـ(لا) وعدم حصولهم على دورات تدريبية وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثاني، ولذلك يجب تدريب وتأهيل العاملين، وإعدادهم الإعداد المهني الجيد من أجل التعامل مع الفئات المستفيدة من خدمات بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، وكذلك القدرة علي التعامل مع التكنولوجيا الحديثة واستخدام الحاسب الآلي، كما يدل ذلك ايضاً علي أن

هناك فئة من كبار السن العاملين بالجمعيات ليس لديهم القدرة للتعامل مع الوسائل التكنولوجية الحديثة والاعتماد علي النمط التقليدي للخدمات المقدمة، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات والمقولات النظرية، ومنها دراسة (عبد اللطيف، ٢٠٠٧).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٥) أن نسبة (٦٣.٥٦٪) من عينة الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، كانت إجاباتهم بـ (نعم) وحصولهم على دورات تدريبية وجاءت هذه النسبة في الترتيب الأول، الأمر الذي يوكد لنا أن هؤلاء العاملين يحتاجون إلى حضور دورات تدريبية أخرى كثيرة ومتنوعة، وخاصة أن العمل بالجمعيات الأهلية يتطلب الجهد والعطاء من اجل توفير الخدمات للمستفيدين من تلك الخدمات ورعايتهم، وايضاً إعداد قاعدة بيانات لتحديد المستفيدين من تلك الخدمات وعدم تكرار الحصول علي نفس الخدمة من جمعيات مشابهة لتقديم تلك الخدمات، وهذا ما أكدته العديد من المقولات النظرية ومنها دراسة (Balcik, Caroline C, & Ramirez, 2010).

جدول رقم (٦) يوضح الجهات التي نظمت الدورات التدريبية ن = ٩٠

م	الجهات التي نظمت الدورة التدريبية	العدد	النسبة ٪	الترتيب
١	الإتحاد الإقليمي للجمعيات والمؤسسات الخاصة	٢٠	٢٩.٢٥٪	٢
٢	الإتحاد النوعي للجمعيات والمؤسسات الخاصة	١٥	٢٤.٥٦٪	٣
٣	مديرية التضامن الاجتماعي	٥	٥.٨٤٪	٤
٤	إدارة التضامن	٥٠	٤٠.٣٥٪	١
٥	أخري تذكر	٠	٠.٠٠٪	٥
الاجمـــــــالـــــــــي		٩٠	١٠٠ ٪	

بإستقراء معطيات الجدول السابق رقم (٦) يتضح أن نسبة (٤٠.٣٥٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، قد حصلوا على دورات تدريبية، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الأول، الأمر الذي يدل على حرص إدارة الجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات على صقل مهارات وخبرات العاملين بها، وتفعيل أدوارهم عند العمل مع الفئات المستفيدة من خدمات بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، حيث أكد هؤلاء علي أن إدارة التضامن الاجتماعي تسهم في إعداد تلك الدورات من اجل التواصل المثمر مع الجمعيات الأهلية وهذا وتتفق تلك الدلالات مع ما أشارت إلية دراسة (الشرقاوي، ٢٠١٧).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٦) أن نسبة (٢٩.٢٥٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، قد حصلوا على دورات تدريبية من قبل الإتحاد الإقليمي للجمعيات والمؤسسات الخاصة، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثاني، الأمر الذي يدل على تدعيم المعلومات وأسلوب العمل وإثراء آليات العمل وقواعده وصقل خبرات العاملين في العمل بالجمعيات الأهلية، ليكونون على استعداد للتعامل مع الفئات المستفيدة، وتتفق هذه الدلالات مع ما أشارت إلية دراسة (العنزي، ٢٠١٧) .

هذا ويتضح من الجدول السابق رقم (٦) أن نسبة (٢٤.٥٦٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، قد حصلوا على دورات تدريبية من جانب الإتحاد النوعي للجمعيات والمؤسسات الخاصة، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثالث، الأمر الذي يدل على الحاجة لتدعيم المعلومات وأسلوب العمل وإثراء آليات العمل بالجمعيات الأهلية المعنية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، وأرساء قواعده وصقل خبرات العاملين في العمل بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، ليكونوا على استعداد للتعامل معهم.

يتضح من الجدول السابق رقم (٦) أن نسبة (٥.٤٨٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، قد حصلوا على دورات تدريبية، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الأخير، الأمر الذي يدل أن مديرية التضامن الاجتماعي تحتاج إلي تدعيم صقل ومهارات وخبرات العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين.

جدول رقم (٧) يوضح مدى الإستفادة من الدورات التدريبية ن = ٩٠

م	مدي الاستفادة من الدورات التدريبية	العدد	النسبة ٪	الترتيب
١	نعم	٦٠	٥٩.٦٪	١
٢	لا	٣٠	٤٠.٤٪	٢
الأجمـــالـــــــــــي		٩٠	١٠٠ ٪	

باستقراء معطيات الجدول السابق رقم (٧) يتضح أن نسبة (٥٩.٦٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، أجابوا بنعم، ويوكد ذلك بأنهم قد إستفادوا من الدورات التدريبية، وجاءت هذه النسبة في الترتيب الأول وربما يعود ذلك إلى رغبة هؤلاء في إنعقاد الدورات التدريبية المرتبطة بتحديد الاحتياجات التدريبية، والتركيز على المهارات الجديدة كمهارة الاتصال والملاحظة والتنسيق وتكوين علاقة مهنية والإنصات الواعي، وربما استفاد هؤلاء العاملون بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، من هذه الدورات التدريبية بسبب مشاركتهم ولو بالرأي في وضع وتقييم مستوى الدورات التدريبية، الأمر الذي جعل لديهم الدافعية والرغبة في الاستفادة من الدورات التدريبية.

كما يتضح من الجدول رقم (٧) أن نسبة (٤٠.٤٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، بمدى استفادتهم من الدورات التدريبية قد أجابوا بـ(لا) وجاءت هذه النسبة في الترتيب الثاني، ولعل يعود ذلك إلى العديد من الأسباب منها ضعف محتوى الدورات التدريبية، وعدم التركيز على فعالية الدورات التدريبية، وتناولها لموضوعات وقضايا بعيدة عن طبيعة التحديات التي تواجه الجمعيات الأهلية، ومقومات الأداء المهني لأدوار الأخصائيين الاجتماعيين، الأمر الذي أدى في مجمله إلى عدم الاستفادة الكافية والمنشودة من هذه الدورات، ولذلك يجب مراعاة هذه الأسباب عند تقييم الدورات التدريبية حتى يسهل الاستفادة منها وهذا ما أشارت إليه دراسة " كامبنج وآخرين " Kamping et al (Kamping, 2001, p. 5) وكذلك دراسة كاتسس Kahsas, stbkr (Stkabr, 2003, p. 25) .

جدول رقم (٨) يوضح أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية ن = ٦٠

م	أوجه الاستفادة من الدورات التدريبية	العدد	النسبة٪	الترتيب
١	التعرف علي برامج متعددة للحد من ازدواجية الخدمات	٥٦	٨٦.٦٦٪	٣
٢	فهم طبيعة آليات الإستفادة من البرامج المتاحة للحد من ازدواجية الخدمات	٥٥	٨٠.٠٠٪	٤
٣	الإيمان بفنيات الإستفادة من المعلومات والبيانات المتاحة للحد من ازدواجية الخدمات	٦٠	١٠٠٪	١
٤	كيفية توظيف المعطيات النظرية لطريقة التخطيط الاجتماعي في الحد من ازدواجية الخدمات	٥٨	٩٣.٣٤٪	٢
٥	إستخدام اللجان والندوات في توعية المجتمع ببرامج الجمعيات للحد من ازدواجية الخدمات	٥٥	٨٠.٠٠٪	٤م
الاجمـــــــــالـــــــــــي			١٠٠ ٪	

باستقراء معطيات الجدول السابق رقم (٨) يتضح أن نسبة (١٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين الذين حضروا الدورات التدريبية حيث جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (٣) ومفادها" **الإيمان بفنيات الإستفادة من المعلومات والبيانات المتاحة للحد من ازدواجية الخدمات،** ولعل هذه الدورات تشير إلى اكتساب العاملين بالجمعيات الأهلية للمعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتحقيق الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة من الجمعيات الأهلية، وتتفق هذه الدلالات مع ما أشارت إليه دراسة (الفندري، ٢٠١٠).

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن نسبة (٩٣.٣٣٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدون، الذين حضروا الدورات التدريبية قد جاءت في الترتيب الثاني، حيث جاءت العبارة رقم (٤) ومفادها " **كيفية توظيف المعطيات النظرية لطريقة التخطيط الاجتماعي في الحد من ازدواجية الخدمات** "، ولعل هذا يفيد العاملين بالجمعيات الأهلية للاستفادة من تلك النظريات التي تسهم في توظيف المعطيات النظرية للتخطيط الاجتماعي من اجل الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وكذلك وضع الخطط والاستراتيجيات التي تساعد علي عدم تكرار الخدمات المقدمة، وحصل المستفيدون علي الخدمة ذاتها من اكثر من جمعية.

ويتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن نسبة (٨٦.٦٦٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، الذين حضروا الدورات التدريبية حيث جاءت العبارة رقم (١) ومفادها" **التعرف علي برامج متعددة للحد من ازدواجية الخدمات**"، وهذا يؤكد علي ان هناك برامج متنوعة ومتعددة يمكن للجمعيات تقديمها بطرق مختلفة لذا يجب التعرف عليها للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة.

ويتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن نسبة (٨٠.٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدون، الذين حضروا الدورات التدريبية حيث جاءت العبارة رقم (٢) ومفادها " **فهم طبيعة آليات الإستفادة من البرامج المتاحة للحد من ازدواجية الخدمات**"، كما جاءت هذه النسبة مكررة مع العباره رقم (٥) ومفادها " **إستخدام اللجان والندوات في توعية المجتمع ببرامج الجمعيات للحد من ازدواجية الخدمات**"، فيجب تحسين قدرات العاملين للقيام بالدراسات والبحوث المعنية بفنيات إستخدام المرونة لتناول المشكلات بالجمعيات الأهليةً والتي تفيد على حرص هذه الدورات التدريبية في إثراء الجانب المعرفي والمهاري للعاملين بالجمعيات الأهلية، واكسابهم العديد من المهارات وآليات العمل واستخدام البحوث وكيفية اجرائها والاستفادة من نتائجها في تحقيق

النمو المهني للعاملين ليعملوا بكفاءة وفاعلية مع الفئات المستفيدة من الخدمات المقدمة بالجمعيات الأهلية، وهذا ما أشارت إليه دراسة (الغزاوي، ١٩٩٩).

جدول رقم (٩) يوضح أسباب عدم الاستفادة من الدورات التدريبية ن = ٣٠

م	أسباب عدم الاستفادة من الدورات التدريبية	العدد	النسبة ٪	الترتيب
١	موضوعات التدريب بعيدة عن طبيعة عمل الجمعية	٢٠	٨٥.٧١٪	٢
٢	تكرار الموضوعات التدريبية	٣٠	١٠٠.٠٠٪	١
٣	وقت الدورات غير مناسب	٣٠	١٠٠.٠٠٪	١م
٤	وقت الدورات غير كافي	٣٠	١٠٠.٠٠٪	١م
٥	أساليب التدريب تقليدية	٢٠	٨٥.٧١٪	٢م
٦	المدربون غير متخصصين	٢٠	٨٥.٧١٪	٢م
٧	قلة الحوافز المشجعة لحضور الدورات التدريبية	٣٠	١٠٠.٠٠٪	١م
٨	عدم تقييم الدورات التدريبية بشكل دوري	١٥	٧١.٤٢٪	٣
٩	موضوعات الدورات التدريبية بعيدة عن المشكلات التي تعوق ازدواجية الخدمات	٣٠	١٠٠.٠٠٪	١م
الأجمـــــالـــــــــــــي			١٠٠ ٪	

باستقراء معطيات الجدول السابق رقم (٩) يتضح أن نسبة (١٠٠٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدون، الذين لم يستفيدوا من الدورات التدريبية السابقة قد وضعوا أسباب عدم الاستفادة من الدورات التدريبية في العبارة رقم (٢) ومفادها " **تكرار الموضوعات التدريبية** " حيث جاءت هذه النسبة في الترتيب الأول ، كما جاءت هذه النسبة مكررة مع العبارة رقم (٣) ومفادها " **وقت الدورات التدريبية غير مناسب**"، وجاءت العبارة رقم (٤) في نفس التكرار ومفادها " وقت الدورات غير كاف "، وكذلك العبارة رقم (٧) ومفادها " **قلة الحوافز المشجعة لحضور الدورات التدريبية**"، وخاصة أن ضعف الحوافز المادية تجعل الأخصائيين الاجتماعيين لا يميلون في الإشتراك في الدورات التدريبية بل يشعرون بأنها تكدير لهم ومضيعة لوقتهم، كماء جاء العبارة رقم (٩) ومفادها " **موضوعات الدورات التدريبية بعيدة عن المشكلات التي تعوق ازدواجية الخدمات** "، الأمر الذي حال بالفعل دون الاستفادة المنشودة من وراء عقد الدورات التدريبية، وهذا ما أشارت إليه العديد من المقولات النظرية ومنها ما أكدت عليه دراسة (العقيلي، ٢٠١٠)، ودراسة (عليوة، ٢٠٠١) بضرورة وضع الحوافز المالية في مستهل الموضوعات محل الإهتمام عند القيام بعقد الدورات التدريبية والتخطيط المسبق لها مادام هناك توجه لتعظيم الاستفادة من الدورات التدريبية وتقييم العائد منها.

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٩) أن نسبة (٨٥.٧١٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، اللذين لم يستفيدوا من الدورات التدريبية السابقة قد وضحوا أسباب عدم الاستفادة من هذه الدورات في العبارة رقم (١) **أن موضوعات التدريب بعيدة عن طبيعة عمل المنظمة**، حيث جاءت هذه النسبة في الترتيب الثاني، كما جاءت هذه النسبة للعبارة رقم (٥) مكررة مع إجاباتهم بأن

أساليب التدريب تقليدية، كما ان العبارة رقم (٦) **المدربون غير متخصصون**، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات المقولات النظرية ومنها دراسة (أمام، ٢٠٠٨)، (Gomes , 2010) .

كما يتضح من الجدول السابق رقم (٩) أن نسبة (٧١.٤٢٪) من مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للمستفيدين، الذين لم يستفيدوا من الدورات التدريبية السابقة قد وضحوا أسباب عدم الاستفادة من هذه الدورات في العبارة رقم (٨) **ومفادها وهي عدم تقييم الدورات التدريبية بشكل دوري الأمر الذي حال دون استفادة العاملين من هذه الدورات التدريبية**، في الترتيب الأخير وضرورة التقييم المستمر لمحتوى هذه الدورات وضرورة تعظيم العائد من هذه الدورات التدريبية وهذا ما أشارت إليه دراسة كلاً من (اللحام، ٢٠١٠)،

آليات الجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء

جدول رقم (١٠) يوضح استجابات مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية حول آليات الجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء ن=١٢٥

م	العبـــــــارة	موافق		إلي حد ما		غير موافق		مجموع الاوزان	الوزن المرجح ٪	النسبة المرجحة٪	القوة النسبية ٪	الترتيب
		ك	٪	ك	٪	ك	٪					
١	يقوم بعمل الارشاد والتوجية متخصصين للحد من ازدواجية الخدمات	٦٨	٥٤.٤٠	٣٧	٢٩.٦٠	٢٠	١٦.٠٠	٢٩٨	٩٩.٣٣	١٩.٧٢	٢٣٨.٤٠	٣
٢	الجهات المانحه تعمل علي التوجية والارشاد للجمعيات للحد من ازدواجية الخدمات	٦٣	٥٠.٤٠	٣٢	٢٥.٦٠	٣٠	٢٤.٠٠	٢٨٣	٩٤.٣٣	١٨.٧٣	٢٢٦.٤٠	٤
٣	يوجد توجية وارشاد من داخل الجمعية	٧٠	٥٦.٠٠	٣٥	٢٨.٠٠	٢٠	١٦.٠٠	٣٠٠	١٠٠.٠٠	١٩.٨٥	٢٤٠.٠٠	٢
٤	التوجية والارشاد يقلل من الازدواجية في الخدمات المقدمة	٨٠	٦٤.٠٠	٣٠	٢٤.٠٠	١٥	١٢.٠٠	٣١٥	١٠٥.٠٠	٢٠.٨٥	٢٥٢.٠٠	١
٥	يتم التوجية والارشاد بشكل جيد للحد من ازدواجية الخدمات بين الجمعيات بعضها البعض	٧٥	٦٠.٠٠	٤٠	٣٢.٠٠	١٠	٨.٠٠	٣١٥	١٠٥.٠٠	٢٠.٨٥	٢٥٢.٠٠	١م
الاجمـــالـــــــــي		٣٥٦		١٧٤		٩٥		١٥١١				

المتوسط الحسابي = ٣٠.٢٪ المتوسط الحسابي المرجح = ٧١.٢٪ القوة النسبية = ٨٠.٥٨٪

بإستقراء معطيات الجدول السابق رقم (١٠) والذي يوضح استجابات مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية حول آليات الجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء، يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط الحسابي(٣٠.٢)، والمتوسط الحسابي المرجح(٧١.٢) والقوة النسبية للبعد ككل (٨٠.٥٨) ومجموع الأوزان (١٥١١)

.

ويدل هذا التوزيع على أن استجابات المبحوثين حول آليات الجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء، جاءت قوية، الأمر الذي يدعو إلى تعظيم الاهتمام آليات الجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء، وذلك لأهمية آليات الجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء، هذا وقد جاء ترتيب العبارات وفق الوزن المرجح والنسبة المرجحة والقوة النسبية لكل عبارة على النحو التالي :

١- جاءت العبارة رقم (٤) ومفادها " **التوجية والارشاد يقلل من الازدواجية في الخدمات المقدمة** "، وذلك في الترتيب الأول، بوزن مرجح (١٠٥.٠٠) ونسبة مرجحة (٢٠.٨٥) وقوة نسبية (٢٥٢.٠٠)، كما جاءت العبارة رقم (٥) في نفس الترتيب ومفادها **يتم التوجية والإرشاد بشكل جيد للحد من ازدواجية الخدمات بين الجمعيات بعضها البعض**"، الأمر الذي يؤكد علي إجماع العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات، ان التوجية والإرشاد يقلل من ازدواجية الخدمات المقدمة، لذلك يجب أن يعطي له أهتمام اكبر من ذلك، وأن عدم الالتزام بالتوجية والإرشاد يسهم في عدم احد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وان هناك توجية وارشاد لمنع ازدواجية الخدمات وهذا ما تم تضمينة في القانون رقم ١٤٩ لسنة ٢٠١٩ الخاص بالجمعيات الأهلية لتوفيق الأوضاع، وبما يسهم في عدم حصول المستفيدون من خدمات اكثر من جمعية، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات ومنها دراسة (وزارة التضامن الاجتماعي ، ٢٠١٩) ومنها دراسة هدي محمود حسن حجازي (حجازي، ٢٠١٧).

٢- جاءت العبارة رقم (٣) ومفادها " **يوجد توجية وارشاد من داخل الجمعية** " في الترتيب الثاني، بوزن مرجح (١٠٠.٠٠) ونسبة مرجحة (١٩.٨٥) وقوة نسبية (٢٤٠.٠٠)، يؤكد ذلك علي أن الجمعيات الأهلية تسعي لتوجية وارشاد العاملين بها من أجل منع ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء، كما أن تسجيل البيانات يسهم في الحد من ازدواجية الخدمات، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات ومنها دراسة أحمد ثابت (ثابت، ٢٠٠٩).

٣- جاءت العبارة رقم (١) ومفادها " **يقوم بعمل الارشاد والتوجية متخصصين للحد من ازدواجية الخدمات**" وذلك في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٩٩.٣٣) ونسبة مرجحة (١٩.٧٢) وقوة نسبية (٢٣٨.٤٠)، حيث أكد العاملون بالجمعيات الأهلية العنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، أن من يقوم بالتوجيه والارشاد ليسوا متخصصين ولكن رؤساء مجالس الإدارة، مما يجعل هناك عدم وعي ومعرف بكيفية تسجيل البيانات وكيفية إعداد قاعدة بيانات موحدة تسهم في الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وهذا يتفق مع الدلالات مع ما أشارت إليه دراسة محمد عرفات عبد الواحد (جاد الله ، ٢٠٠٦).

٤- جاءت العبارة رقم (٢) ومفادها " **الجهات المانحة تعمل علي التوجية والارشاد للجمعيات للحد من ازدواجية الخدمات** " في الترتيب الرابع والاخير، بوزن مرجح (٩٤.٣٣) ونسبة مرجحة (١٨.٧٣) وقوة نسبية (٢٢٦.٤٠)، ومن هنا تبرز أهمية التوجية والإرشاد من الجهات المانحة للمشروعات، والتي تقوم بتمويل تلك المشروعات للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، وكذلك الاعتماد علي أساليب متنوعة في المفاضلة بين البدائل لحل المشكلات المستفيدون من خدمات الجمعيات الأهلية، وتقييم المشروعات والخطط والأنشطة التي توفرها الجمعيات الأهلية للمستفيدين من الخدمات المقدمة بهدف تلبية

حاجاتهم واشباع رغباتهم، واكدت المقولات النظرية والدراسات العلمية علي ذلك، ومنها دراسة أجراها هاني عبد الرحمن العمري(العمري، ٢٠١٦).

جدول رقم (١١) يوضح استجابات مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية حول المعوقات التي تحد من التكامل بين الجمعيات في تقديم الخدمات الاجتماعية ن =١٢٥

م	العبـــــــارة	موافق		إلي حد ما		غير موافق		مجموع الاوزان	الوزن المرجح ٪	النسبة المرجحة%	القوة النسبية ٪	الترتيب
		ك	٪	ك	٪	ك	٪					
١	لا تعمل الجمعيات على دعم عملية التكامل بينها وبين بعض	٧٣	٥٨.٤٠	٣٢	٢٥.٦٠	٢٠	١٦.٠٠	٣٠٣	١٠١.٠٠	١٩.١٤	٢٤٢.٤٠	٥
٢	لا توجد قنوات رسمية لتبادل المعلومات والبيانات بين الجمعيات بعضها لبعض	٧٥	٦٠.٠٠	٣٤	٢٧.٢٠	١٦	١٢.٨٠	٣٠٩	١٠٣.٠٠	١٩.٥٢	٢٤٧.٢٠	٤
٣	اجهزة الحاسب الآلى بدائية لا يمكن التسجيل من خلالها	٨٠	٦٤.٠٠	٢٦	٢٠.٨٠	١٩	١٥.٢٠	٣١١	١٠٣.٦٧	١٩.٦٥	٢٤٨.٨٠	٣
٤	عدم توافر شبكة الانترنت	٨٧	٦٩.٦٠	٢٨	٢٢.٤٠	١٠	٨.٠٠	٣٢٧	١٠٩.٠٠	٢٠.٦٦	٢٦١.٦٠	٢
٥	عدم توفر برامج مناسبة لاحداث عملية التنسيق وعدم الازدواج	٩٣	٧٤.٤٠	٢٢	١٧.٦٠	١٠	٨.٠٠	٣٣٣	١١١.٠٠	٢١.٠٤	٢٦٦.٤٠	١
	الاجمـــالـــــــــي	٤٠٨		١٤٢		٧٥		١٥٨٣				

المتوسط الحسابي = ٣١.١٦٪ المتوسط الحسابي المرجح = ٨١.٦٪ القوة النسبية = ٨٤.٤٢٪

باستقراء معطيات الجدول السابق رقم (١١) والذي يوضح استجابات عينة مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية حول المعوقات التي تحد من التكامل بين الجمعيات في تقديم الخدمات الاجتماعية، يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط الحسابي(٣١.١٦)، والمتوسط الحسابي المرجح(٨١.٦) والقوة النسبية للبعد ككل (٨٤.٤٢) ومجموع الأوزان (١٥٨٣) .

ويدل هذا التوزيع على أن استجابات المبحوثين حول المعوقات التي تحد من التكامل بين الجمعيات في تقديم الخدمات الاجتماعية، جاءت قوية جداً، الأمر الذي يدعو إلى الإهتمام بتوفير المصادر السليمة التي تسهم في الحد من التكامل بين الجمعيات التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية للمستفيدين، وذلك لأهمية توافر البيانات والعلومات لمنع الازدواجية في تقديم الخدمات، وقد جاء ترتيب العبارات وفق الوزن المرجح والنسبة المرجحة والقوة النسبية لكل عبارة عل النحو التالي :

١–جاءت العبارة رقم (٥) ومفادها " **عدم توفر برامج مناسبة لإحداث عملية التنسيق وعدم الازدواج** " وذلك في الترتيب الاول، وذلك بوزن مرجح (١١١.٠٠)، ونسبة مرجحة (٢١.٠٤) وقوة نسبية (٢٦٦.٤٠)، حيث أكد العاملون بالجمعيات

الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، أن البرامج الموجودة لا تتناسب لإحداث التنسيق والتغيير والحد من الازدواجية، مما يؤثر بالسلب علي إعداد قاعدة البيانات الموحدة، وجاء هذا متفقاً مع الدلالات والدراسات السابقة ومنها دراسة(أحمد، ٢٠١٧).

٢- جاءت العبارة رقم (٤) ومفادها " **عدم توافر شبكة الإنترنت** " وذلك في الترتيب الثاني، بوزن مرجح (١٠٩.٠٠) ونسبة مرجحة (٢٠.٦٦) وقوة نسبية (٢٦١.٦٠)، الأمر الذي يدل على أن شبكة الإنترنت أصبحت أساسية في نقل البيانات والمعلومات، وعدم توافر شبكات الانترنت بين الجمعيات والوزارة ومديرية التضامن يؤثر علي إعداد قاعدة بيانات موحدة، ولا يحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، لذا يجب علي كل جمعية أن يتوفر بها شبكة إنترنت تسهم في تسجيل البيانات لديها مباشرة، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات والمقولات النظرية ومنها دراسة وجدي بركات (بركات، ٢٠٠٥) .

٣- جاءت العبارة رقم (٣) ومفادها " **برامج الحاسب الالي بدائية لا يمكن التسجيل من خلالها** " وذلك في الترتيب الثالث بوزن مرجح (١٠٣.٦٧) ونسبة مرجحة (١٩.٦٥) وقوة نسبية (٢٤٨.٨٠)، حيث أكد العاملون بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، ان أجهزة الحاسب الآلي بدائية والبرامج بدائية وغير محدثة مما يهدر الوقت والجهد في حفظ وتسجيل البيانات، ويجب علي الجمعيات الأهلية توفير الأجهزة الحديثة المعدة والمخصصة لذلك، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات والمقولات النظرية ومنها دراسة مصطفى محمد (علي، ٢٠١٠).

٤- وجاءت العبارة رقم (٥) ومفادها " لا**توجد قنوات رسمية لتبادل المعلومات والبيانات بين الجمعيات بعضها لبعض**"، وذلك في الترتيب الرابع، بوزن مرجح (١٠٣.٠٠) ونسبة مرجحة (١٩.٥٢) وقوة نسبية (٢٤٧.٢٠)، ومن هنا تبرز أهمية إيجاد قنوات اتصال رسمية بين وزارة التضامن والمديريات والجمعيات الأهلية والجهات المانحة، وذلك من أجل تبادل المعلومات وتوفيرها، وكذلك إعداد قاعدة بيانات موحدة تسهم في توفير البيانات والمعلومات عن المستفيدون من خدمات الجمعيات، وهذا ما أتفقت عليه العديد من الدراسات ومنها دراسة حسين بن محمد (الحكمي، ٢٠١٨).

٥- كما جاءت العبارة رقم (٤) ومفادها " **تعمل الجمعيات على دعم عملية التكامل بينها وبين بعض**" وذلك في الترتيب الخامس بوزن مرجح (١٠١.٠٠) ونسبة مرجحة (١٩.٠٤) وقوة نسبية (٢٤٢.٤٠)، وتبرز أهمية الدعم والتكامل بين الجمعيات بعضها البعض، وكذلك توفير البرامج والقواعد البيانية التي تسهم في الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات (عبدالرحمن ، ٢٠١٦).

أستجابات مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة

اولاً :- النتائج الخاصة بالبيانات الأولية :

١- أوضحت نتائج الدراسة أن العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة في محافظة بني سويف محل التطبيق يمثل الذكور فيها النسبة الغالبة حيث مثلت (٧٨.٦٪)، وذلك بواقع (٩٠) مفردة من إجمالي العينة البالغ (١٢٥) بينما كانت نسبة الإناث (٢١.٤٪) وذلك بواقع (٣٥) مفردة من إجمالي العينة البالغ (١٢٥).

٢- أسفرت نتائج الدراسة أن سن المبحوثين من العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة، محل التطبيق يتوزع على النحو التالي :.

- نسبة (٤٠.٩٪) تقع في الفئة العمرية (٣٠-٤٠ سنة) بواقع ٧٥ مفردة، وقد جاءت نسبة (٣٧.٩٪) تقع على المرحلة العمرية (من ٢٠ -٣٠ سنة) بواقع ٢٥ مفردة، كما جاءت نسبة (١١.٩٪) تقع في المرحلة العمرية (من ٤٠ - ٥٠ سنة) بواقع ١٥ مفردة، وقد جاءت نسبة (٩.٣٪) تقع على المرحلة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) بواقع ١٠ مفردة.

٣- كما أظهرت نتائج الدراسة أن المؤهلات الدراسية للعاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة بمحافظة بني سويف، محل التطبيق تتوزع كالآتي :.

- نسبة (٦٥.١٠٪) مؤهل عالي بواقع ٥٥ مفردة، كما جاءت نسبة (١٣.٠٠٪) مؤهل متوسط بواقع ٣٠ مفردة، ونسبة (١١.١٥٪) ماجستير بواقع ٢٠ مفردة، ونسبة (٧.٠٥٪) دكتوراة بواقع ١٢ مفردة، ونسبة (٣.٧٠٪) أخري تذكر بواقع ٨ مفردة .

٤- وأسفرت نتائج الدراسة أن سنوات الخبرة للعاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة بمحافظة بني سويف، محل التطبيق تتوزع كالآتي :.

- نسبة (٦٨.٧٧٪) من (١٠لاقل من ١٥ سنة)، بواقع ٨٥ مفردة ، ونسبة (٢٠.١٧٪) (من ٥ سنوات لاقل من ١٠ سنوات) بواقع ٣٠ مفردة ، ونسبة (١١.١٦٪) من (١٥ سنة فأكثر) سنة بواقع ١٠ مفردة.

٥- كما أسفرت نتائج الدراسة أن حصول العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة بمحافظة بني سويف، محل التطبيق على دورات تدريبية جاءت موزعة كالتالي :

- نسبة(٦٣.٥٦٪) (نعم) بواقع ٩٠ مفردة ، ونسبة (٣٦.٤٤٪) (لا) بواقع ٣٥مفردة .

٦- كما أسفرت نتائج الدراسة عن الجهات المنظمة للدورات التدريبية للعاملون بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة بمحافظة بني سويف، محل التطبيق وجاءت موزعة كالتالي:

- نسبة (٤٠.٣٥٪) تم حصولهم علي الدورات من إدارة التضامن بواقع٥٠ مفردة، ونسبة (٢٩.٢٥٪) تم حصولهم علي الدورات من الإتحاد الإقليمي للجمعيات والمؤسسات الخاصة بواقع ٢٠ مفردة، نسبة (٢٤.٥٦٪) تم حصولهم علي الدورات من الإتحاد النوعي للجمعيات والمؤسسات الخاصة بواقع ١٥ مفردة، نسبة (٥.٨٤٪) تم حصولهم علي الدورات من مديرية التضامن الاجتماعي بواقع٥ مفردة .

٧- كما أسفرت نتائج الدراسة عن مدى الإستفادة من الدورات التدريبية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملون بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة بمحافظة بني سويف، محل التطبيق تتوزع كالآتي :

- نسبة (٥٩.٦٪) (نعم) بواقع ٦٠ مفردة، ونسبة (٤٠.٤٪) (لا) بواقع ٣٠ مفردة.

٨- وأظهرت نتائج الدراسة عن أوجه الإستفادة من الدورات التدريبية لدى العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة بمحافظة بني سويف، محل التطبيق تتوزع كالآتي:.

- نسبة (١٠٠.٠٠٪) مكرر من المبحوثين أفادت بأن استفادتهم من الدورات التدريبية تمثلت في "الإيمان بفنيات الإستفادة من المعلومات والبيانات المتاحة للحد من ازدواجية الخدمات ".
- ونسبة (٩٣.٣٣٪) مكرر من المبحوثين أفادت بأن استفادتهم من الدورات التدريبية تمثلت في " كيفية توظيف المعطيات النظرية لطريقة التخطيط الاجتماعي في الحد من ازدواجية الخدمات المقدمة من المعيات الأهلية للمستفيدين".
- ونسبة (٨٦.٦٦٪) من المبحوثين أفادت بأن استفادتهم من الدورات التدريبية تمثلت في " التعرف علي برامج متعددة للحد من ازدواجية الخدمات ".
- ونسبة (٨٠.٠٠٪) مكرر من المبحوثين أفادت بأن استفادتهم من الدورات التدريبية تمثلت في فهم طبيعة آليات الإستفادة من البرامج المتاحة للحد من ازدواجية الخدمات "، إستخدام اللجان والندوات في توعية المجتمع ببرامج الجمعيات للحد من ازدواجية الخدمات .

٩- وأسفرت نتائج الدراسة عن أسباب عدم الإستفادة من الدورات التدريبية لدى العاملين بالجمعيات الأهلية المعنية بالحد من ازدواجية الخدمات المقدمة بمحافظة بني سويف، محل التطبيق تتوزع كالآتي، محل التطبيق تتوزع كالآتي:.

- نسبة (١٠٠.٠٠٪) من المبحوثين أفادت بأن أسباب عدم الإستفادة من الدورات التدريبية تمثلت في تكرار الموضوعات التدريبية، توقيت الدورات غير مناسب، وقت الدورات غير كاف، قلة الحوافز المشجعة لحضور الدورات التدريبية، موضوعات الدورات التدريبية بعيدة عن المشكلات والنظريات التي تتناول الابداع التنظيمي.
- نسبة (٨٥.٧١٪) مكرر من المبحوثين أفادت بأن أسباب عدم الإستفادة من الدورات التدريبية تمثلت في : موضوعات التدريب بعيدة عن طبيعة عمل المنظمة، وأساليب التدريب تقليدية، والمدربون غير متخصصون.
- نسبة (٧١.٤٢٪) مكرر من المبحوثين أفادت بأن أسباب عدم الإستفادة من الدورات التدريبية تمثلت في : عدم تقييم الدورات التدريبية بشكل دوري.

٢- النتائج المرتبطة بأستجابات مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية حول آليات الجمعيات الأهلية للحد من ازدواجية الخدمات المقدمة للعملاء، حيث أكد العاملين بالجمعيات الأهلية على أن أهم الأمور الفعلية تتمثل في:.

- التوجية والارشاد يقلل من الازدواجية في الخدمات المقدمة
- يتم التوجية والإرشاد بشكل جيد للحد من ازدواجية الخدمات بين الجمعيات بعضها البعض
- يوجد توجية وارشاد من داخل الجمعية
- يقوم بعمل الارشاد والتوجيه متخصصين للحد من ازدواجية الخدمات
- الجهات المانحة تعمل علي التوجيه والارشاد للجمعيات للحد من ازدواجية الخدمات

٣- النتائج المرتبطة باستجابات مجتمع الدراسة من العاملين بالجمعيات الأهلية حول المعوقات التي تحد من التكامل بين الجمعيات في تقديم الخدمات الاجتماعية، حيث أكد العاملين بالجمعيات الأهلية على أن أهم الأمور الفعلية تتمثل في:-

- عدم توفر برامج مناسبة لإحداث عملية التنسيق وعدم الازدواج
- عدم توافر شبكة الانترنت
- برامج الحاسب الالي بدائية لا يمكن التسجيل من خلالها
- توجد قنوات رسمية لتبادل المعلومات والبيانات بين الجمعيات بعضها لبعض
- تعمل الجمعيات على دعم عملية التكامل بينها وبين بعض.

المراجـــــع

المراجع العربية

إبراهيم عبدالرحمن رجب. (٢٠٠٥). *مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والسلوكية*. المنوفية: دار الصحابة للنشر والتوزيع.

إبراهيم محمدالحداد عبدالقادر. (٢٠١٠). دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الكوادر البشرية : دراسة ميدانية على جامعة الزرقاء الأردنية. *دراسات إقتصادية*، ٣٥.

إجلال راتب العقيلي. (٢٠١٠). تفعيل آليات التخطيط بالمشاركة اللامركزية المالية ،. *المجلة المصرية للتنمية والتخطيط*، ٢٨ (٢).

أحمد حسنى ابراهيم أحمد. (٢٠٠٩). التحديات التى تواجه التعليم الذاتى للاخصائين الاجتماعيين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. *المؤتمر العلمى الدولى الثانى والعشرون للخدمة الاجتماعية* (صفحة ٢١٠). مصر: كلية خدمة اجتماعية جامعة حلوان.

أحمد مصطفى. (٢٠٠٤). *إدارة الموارد البشرية الإدارة العصرية لرأس المال الفكري*. القاهرة: دار المعادي الجديدة.

أحمد ثابت. (٢٠٠٩). *الدور السياسي الثقافي للقطاع الأهلي*. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

أحمد فاروق على. (٢٠١٦). دور الجمعيات الأهلية فى التربية البيئية بجمهورية مصر العربية دراسة حالة الجمعية الأهلية لحماية البيئة بمحافظة شمال سيناء. *مجلة مستقبل التربية العربية، ١٠٥* (٢٣)، ٣٠٩.

أحمد محمد عبدالعزيز. (٢٠١٦). اقتصاد المعرفة كمدخل لتحقيق التفوق الإستراتيجي للجامعات المصرية في إدارة رأس المال الفكري باستخدام نموذج الاتجاهات الثلاثة Ic Way Three"رؤية إستشرافية، مجلة مستقبل التربية العربية.

السيد عليوة. (٢٠٠١). *تحديد الاحتياجات التدريبية*. القاهرة: مركز القرار للاستشارات، مكتبة وهبه الكبرى.

السيد علي عثمان أحمد. (يونيو, ٢٠١٧). التخطيط التشاركى كمدخل لتحسين الخدمات. *مجلة الخدمة الإجتماعية*، ٣ (٥٨)، ١٤٩.

أمانى فرج الدنقاوى. (٢٠٠١). دور الجمعيات الاهلية فى دعم التنمية الاجتماعية فى المجتمع الليبى (دراسة حالة عن الجمعيات الاهلية فى مجال التنمية الاجتماعية. *رسالة ماجستير ، غير منشورة*، ١٥. ليبيا، طرابلس، جامعة الفاتح: كلية الاداب.

إيمان شعبان أحمد. (مايو, ٢٠٠٩). مشكلات التقاعد لدى المسنين وأثرها على الرضا عن الحياة. *مجلة بحوث التربية النوعية، ١٤*.

بن عنتر عبدالرحمن . (٢٠١٦). تحليل واقع المسؤولية المجتمعية و استشراف آفاقها في المؤسسات الجزائرية. *مجلة الدراسات المالية والمصرفية*، ٢ (٢٤).

تامر محمد أحمد خليل. (٢٠١٥). إدارة رأس المال الفكري كمدخل لتدعيم تطوير المنظمات. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، ١٣٥.

توماس ستيوارت، و ترجمة علا أحمد صلاح. (٢٠٠٤). *ثورة المعرفة، رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين*. القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.

جاد الله ، أحمد ,م .و .(2008) .معوقات ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في جمعيات رعاية المسنين .*المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية* .(p. 3350)القاهرة :كلية الخدمة الاجتماعية –جامعة حلوان.

جلال الدين الغزاوي. (١٩٩٩). *مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي*. الاسكندرية: مكتبة الشعاع الفنية.

جمهورية مصر العربية. (٢٠١٧). قانون تنظيم عمل الجمعيات. *الجريدة الرسمية*، ٨.

حجو، عبدالمقصود علي. (٢٠١٥). دور التكنولوجيا فى تنمية المعرفة بالوطن العربى. *مجلة فكر*،

حسناوي بلباوى. (٢٠١٩). أثر رأس المال الفكري في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة على عينة من إطارات المؤسسات الاقتصادية بولاية أسطيف. *المجلة الاستراتيجية والتنمية*.

حسين بن محمد الحكمي. (يونيو, ٢٠١٨). وعي القيادات الإدارية في المنظمات بمفهوم المسؤولية المجتمعية. *مجلة الخدمة الإجتماعية*.

حميدة عبدالسلام عبدالحميد لوجلى. (٢٠١٤). برنامج لتخفيف الإكتئاب لدى المسنين المقيمين في دور رعاية المسنين. *مجلة البحث العلمي في الآداب، ١٥* (٢)، ٢٤٥.

خالد مصطفى بركات سعداوي. (٢٠١٤). دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية راس المال الفكري للأجهزة الحكومية : دراسة ميدانية لشاغلي الوظائف الإشرافية في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بدولة الكويت. *مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث*، ٨٥.

خليل عبدالمقصود عبدالحميد. (٢٠١٦). دراسة الجمعيات الأهلية كأحد مصادر رأس المال الاجتماعي للمجتمع. *مجلة العلوم العربية والانسانية – جامعة القصيم –السعودية*.

رانيا محمود. (٢٠١٣). المشاركة المجتمعية في المؤسسات غير الربحية. *رسالة ماجستير غير منشورة*. فلسطين، القدس، جامعة القدس: عمادة الدراسات العليا.

رياش السعيد . (يناير , ٢٠١٣). التوافق النفسي والإجتماعي وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية لدى المسنين في الجزائر. *مجلة عالم التربية، ٤١* (١٤).

زينب مصطفى منصور الشرقاوي. (أكتوبر, ٢٠١٧). علاقة المسنين بأسرهم بعد دخولهم الدار. *مجلة كلية الآداب، ٧٧* (٧).

سليمان شعبان محمد سليم. (٢٠١٦). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقاتها بالاداء المهني للمطخط الاجتماعي. *مجلة دراسات في العلوم الاجتماعية*، ٩٧٩.

سميرة حسن محمد السائح . (٢٠١٥). الجمعيات الأهلية ودورها في دعم العمل التطوعي بالمجتمع الليبي، دراسة مطبقة علي عينة من الجمعيات الأهلية بمدينة طرابلس . *رسالة ماجستير غير منشورة* . ليبيا، طرابلس، ليبيا: كلية الاداب– جامعة طرابلس.

سميرة سالم محمد سالم. (٢٠١٥). الجمعيات الأهلية ودورها فى عم العمل التطوعى فى المجتمع الليبى (دراسة مطبقة على عينة من الجمعيات الأهلية بمدينة طرابلس. *رسالة ماجستير ، غير منشورة*، ٨. ليبيا، طرابلس، جامعةطرابلس: كلية الاداب .

سيف الدين عتروس. (٢٠١٨). دور تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. *مجلة رماح للبحوث والدراسات*، ٢٧٩.

طلعت مصطفي السروجى. (٢٠٠٢). *مداخل منهجية في بحوث الخدمة الاجتماعية*. القاهرة: مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.

عادل رضوان عبد الرازق. (٢٠١٧). دور المنظمات الأهلية فى تحسين نوعية الحياة لدى المرأة البدوية. *مجلة التربية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، ١٧٥* (٢)، ١٥.

عائشة عبد الرسول أمام. (٢٠٠٨). اتجاه الجمعيات الأهلية نحو تكوين بناء لتبادل المعلومات ومنع تكرار الخدمات. *المؤتمر العلمي الحادي والعشرون*. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

عبد الله بن راجح الحميدى. (٢٠١٣). دراسة تقويمية لرأس المال الفكري بالجامعات السعودية ونماذج تعظيمه، دراسة حالة لجامعة الملك سعود. *رسالة دكتوراه غير منشورة*. مصر، القاهرة، جامعة القاهرة: معهد البحوث والدراسات التربوية.

عبدالباسط محمد حسن. (١٩٩٨). *أصول البحث الاجتماعي*. القاهرة: مكتبة وهبة.

عزة عمر الفندري. (ديسمبر, ٢٠١٠). حول تقدير الاحتياجات لأهم خدمات رعاية المسنين : بالتركيز علي محافظة القاهرة . *المجلة المصرية للتنمية والتخطيط*، ٢ (١٨).

عطية مجرف العربي. (٢٠١٦). تأثير استخدام الكنولوجيا علي إداء العاملين في الاجهزة الحكومية. *الباحث*، ١٢٥.

على محمود ابو ليلة . (١٩٩٠). دور التكنولوجيا فى تنمية مجتمعات العالم الثالث, استكشاف لافاق الدور وابعادة. *المؤتمر العلمى الثالث, كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم* (صفحة ٤٠٠). مصر: جامعة القاهرة – فرع الفيوم .

علي محمد عبد الوهاب. (٢٠٠٤). *إدارة الموارد البشرية*. القاهرة: مكتبة عين شمس.

عماد الدين عبد الحي شلبي. (٢٠١٣). بعنوان الآليات التخطيطية لتفعيل الإدارة الرشيدة بالجمعيات الأهلية. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية*.

فداء حسين مصطفى اللحام. (٢٠١٠). نحو إنموذج لعملية التنسيق بين المؤسسات الأهلية في محافظة بيت لحم. *رسالة ماجستير غير منشورة* . القدس – فلسطين، فلسطين ، القدس : معهد التنمية المستدامة – عمادة الدراسات العليا.

فريد القيق. (٢٠١٤). دور المشاركة المجتمعية في تحقيق التنمية المستدامة "الخطط التنموية الاستراتيجية للمدن الفلسطينية كحالة،. *رسالة ماجستير غير منشورة*. فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية: كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية.

فواز بدوي عبد الله البدوى. (٢٠١٧). رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية. *مجلة الاطروحة للعلوم الانسانية، ٨*(٢)، ٣٢٥.

قصي عبدالله محمود إبراهيم. (يناير, ٢٠١٠). مشكلات المسنين في المجتمع الفلسطيني دراسة ميدانية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين في الضفة الغربية. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم الإجتماعية، ١* (٢).

كريم حسن أحمد همام. (يونيو, ٢٠١٥). معايير الجودة الشاملة لبرامج رعاية المسنين بالجمعيات الاهلية. *مجلة الخدمة الإجتماعية، ٢٤*، ٢٤٥.

ليونارد ليوفنس. (٢٠٠٤). الاستثمار في رأس المال الفكري، التكاليف والفوائد المحتملة في تنمية الموارد البشرية في اقتصاد مبنى على المعرفة. *مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية*، ١٩٩.

محمد غانم الرميحي. (١٩٩٧). انتبهوا أيها السادة لم يعد في المعمورة مكان يغمره الظلام. *مجلة العربي*، ٣٥.

محمد عرفات عبد الواحد جاد الله . (٢٠٠٦). إستراتيجية التدعيم في طريقة تنظيم المجتمع وتفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع أطفال بلا مأوى. *رسالة دكتوراه غير منشورة*، ٢٤٧. مصر، الفيوم ، جامعة القاهرة – فرع الفيوم : كلية الخدمة الاجتماعية .

محمدعبدالفتاح محمد. (٢٠١٢). *إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية، رؤي معاصرة*. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

محمود عبد الحليم، و خالد حسن الشريف. (٢٠١٤). *التحليل الاحصائي للبيانات*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

مرعي محمد مرعي. (٠٥ ,٠٥ ٢٠١٩). *www.banquecentrale.gov.sy*. (إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات وكيفية تقييمه، البنك المركزي السوري، المحرر، و ورقة إنترنت، المنتج) تم الاسترداد من Archive/archive-ar/archive2007/news30-5/news-ar/news16-ar.htm/.

مرقص عبدالمسيح عبده. (٢٠١٤). دور الجمعيات الآهلية في الحد من الفقر. *حوليات آداب عين شمس*(٤٢).

مصطفي محمد علي. (٢٠١٠). إسهامات الاتحاد الإقليمي في تعزيز القدرات المؤسسية للجمعيات الأهلية لتحقيق التنمية المستدامة. *مجلة الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*.

موضى بنت شليويح العنزي. (٢٠١٧). المشكلات التي تواجه المسنين في مدينة الرياض. *مجلة البحث العلمي في التربية، ١٨* (٤).

مؤيد محمد علي الفضل. (٢٠٠٩). العلاقة بين رأس المال الفكري وخلق القيمة:دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي. *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ٣* (١١)، ١٧٥.

ميرخان خالد حمد أمين. (٢٠٠٣). العلاقة بين الأساليب المعرفية ورأس المال الفكري وتأثيرها في التوجه الاستراتيجي، دراسة تحليلية لآراء عينة من مدري مجالس إدارة شركات القطاع الخاص في مدينة الموصل. *رسالة دكتوراه غير منشورة*. الجزائر، الجامعة المستنصر: كلية الإدارة والاقتصاد.

نادية غوال . (٢٠١٩). دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة بالجزائر. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، ٢١٣.

نبيل السمالوطى. (١٩٩٨). التنظيمات والجمعيات غير الحكومية و موقفها من العولمة. *ثقافة الديمقراطية والمشاركة والهوية الثقافية* (صفحة ٥). حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية.

نجاة محمد المرابط . (٢٠١٣). مشكلات التوافق النفسي والاجتماعي لدي المسنين دراسة ميدانية علي عينة من كبار السن بمدينة الخمس. *رسالة ماجستير غير منشورة* . ليبيا ، طرابلس ، جامعة المرقب: كلية الاداب والعلوم .

نرمين إبراهيم حلمي إبراهيم. (٢٠١٨). متطلبات الجودة الشاملة فى تحسين البرامج التنموية بالجمعيات الأهلية. *مجلة الخدمة الإجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين.*

نهاد موسى. (٢٠٠٧). *اللغة العربية في العصر الحديث قيم الثبوت وقوي التحول.* عمان– الاردن: دار الشرق.

هاني عبد الرحمن العمري. (٢٠١٦). *مزايا ومثالب التمويل الأجنبي للمنظمات الأهلية العربية.* الرياض: مكتبة العبيكان.

هبة أحمد عبد اللطيف. (٢٠٠٧). الحوار المجتمعي واتخاذ القرارات في الجمعيات الأهلية. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٢٣* (٢).

هبه الله عادل عبدالرحيم محمد. (يونيو, ٢٠١٤). فاعلية برامج الرعاية الإجتماعية في تدعيم حقوق المسنين بدور رعاية المسنين في محافظة بورسعيد. *مجلة الخدمة الاجتماعية، ٥٢*، ٣٣٤.

هدى محمود حسن حجازي. (٢٠١٧). رؤية مستقبلية لتطوير آليات تنظيم المجتمع في ممارسة الحوكمة بالجمعيات الأهلية. *شؤون اجتماعية – الامارات، ١٣٥* (٣٤)، ١٥٠.

وجدى محمد بركات. (٢٠٠٥). تفعيل الجمعيات الخيرية التطوعية في ضوء سياسات الإصلاح الاجتماعي بالمجتمع العربي المعاصر. *المؤتمر العلمي الثامن عشر.* القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

وزارة التضامن الاجتماعي . (٢٠١٩). *قانون رقم ١٤٩ لسنة ٢٠١٩ بشأن المؤسسات الأهلية.* جمهورية مصر العربية: وزارة التضامن الاجتماعي.

يحيي مصطفي حلمى (٢٠٠٥). نظم المعلومات والحاسبات الإلكترونية. *الخدمة الاجتماعية وعصر المعلومات*. الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم.

يوسف بسام عبدالرحمن. (٢٠٠٢). العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة تطبيقية في جامعة الموصل. *رسالة دكتوراه غير منشورة*. العراق، بغداد: كلية الاقتصاد.

المراجع الأجنبية

Balcik, B., Caroline C, & Ramirez, M. (2010, July). Coordinao nin humanitarian relief chains: Practices, challenges and opportunities. , *Internao nal Journal of Produco n Economics, 126*(1).

Bourguignon, F., & Plaeau, J.-P. (2014). *The Hard Challenge of Aid Coordination, World Development*. in Press, Corrected Proof.

Kok, A. (2007). Intellectual Capital Management as Part of Knowledge Management Initiatives at Institutions of Higher Learning, University of Johannesburg, South Africa Electronic. *Journal of Knowledge Management*,.

Stkabr, K. (2003). Board of Education. *Department of education*, 25.

alane, s. a. (2016). study on the impact of information technology use on nonprofit organization. *journal of tecnology information*, 70.

Bezhani, I. (2010). Intellectual Capital Reporting at UK Universities. *Journal of Intellectual Capital*.

bryson, j. y. (2014, octouber). the state of public strategic managment research. *public administration, 6*(3), 510.

Bukh, P. (2012). Constructing Intellectual capital Statements, Scandinavian Journal of Management, Pergamon. *www. Elsevier. com/l ocate/scajman*, 95.

Cohen, H., Berliner, A., Clarke, D., Dragon, P., Harrigan, E., Hickman, S., . . . Thomas, C. (2016). *Reducing Duplication of Services.* u.s.a: Vermont Agency of Human Services.

Corcoles, Y. R., & erdonckt, J. (2013). Empirical Evidence for the Increasing Importance of Intellectual Capital Reporting in Higher Education Instituti. *International Journal of Humanities and Social Science*.

Dumay, J. C. (2009). Intellectual Capital Measurement, A Critical Approach. *Journal of Intellectual Capital*.

Hansen, M., & Tierney, T. (1999). What's your Strategy for Managing Knowledge. *Harvard business Review*, 106.

harpery, g. (2018). community organization strategies and institutional building culture in non-profit organizations. *phd*. boltimore, usa: gale univeresty.

herman , v. j. (2005). teching computer technology in social work by the social hnformation human service. *tecnology in the human service, 8*(2), 35.

J. Roos, N. D. (1997). Intellectual Capital: Navigating the New Business Landscape. *Macmillan Press L td*, 25.

johne, p. (2016). guidelines for social workers rendering services concerning child abuse. *ph.d*. south africa, south africa: university.

Joshi, A. (2001). International perspectives on health communication improving health, fighting poverty: the role of information and communication technology (ICT). *journal of technology*, 110.

Kamping. (2001). Informational Social Work Education, a complementary training method to development competent social workers. *Journal of social work, 3*(1), 5.

L-Baker, R. (1997). the social work dictionary. In NASW, *(V.S.A)* (p. 156). u.s.a: V.S.A.

lestere, p. j. (2015). reclaiming information and communiyu technology for empowerring social work practice. *journal of social worke, 8*(2), 185.

Malhotra, Y. (2003). Measuring Knowledge Assets of a Nation: Knowledge Systems for Development. 60.

Mar, B. (2008). Management Accounting Guideline, Impacting Future Value: How to Manage Your Intellectual Capital. *The American Institute of Certified Public Accountants*, 5.

Martin, B. (2015). How activists can challenge double standards. *a journal for and about social movements*, 201.

Peck, D. (2019). *Meaning of double standard in English.* u.k: Cambridge University Press.

Petty, J. (2000). Intellectual Capital literature Review Measurement, Reporting and Management. *Journal of Intellectual Capital, 1*(2), 155.

Ramirez, Y., & Lorduy, C. (2007). Intellectual Capital Management in Spanish Universities: Case Study. *Journal of Intellectual Capital*.

Sajadi, H. S., Ghadirian, L., Rajabi, F., Sayarifard, A., Rostamigooran, N., & Majdzadeh, R. (2022). Interventions to increase participation of NGOs in preventive care: A scoping review. *health science reports*.

Sanadgol, A., Doshmangir, L., Majdzadeh, R., Gordeev, & Sergeevich , V. (2021). Engagement of non-governmental organisations in moving towards universal health coverage: a scoping review. *Globalization and Health*.

Sanchez, M. P., & Elena, S. (2009). Intellectual Capital Dynamics in universities: A Reporting model. *Journal of Intellectual Capital*.

Stewart, T. (1994). Your Company's most Valuable Asset. *Intellectual Capital Fortune, 130*(7), 68.

Stewart, T. (1997). Intellectual Capital- The new wealth of Organization. 21.

Stewart, T. (1998). Intellectual Capital, The Wealth of Organizations. *Doubleday*, 3.

Uirich , D. A. (1998, January). A New Manages for Human Resources. *Harvard Business Review*, 126.

wiels, m. o. (2008). *community practice models.* usa: encyclopedia of social woek.