مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد 66 الجزء الثاني إبريل 2024
الموقع الاليكتروني: https://jsswh.journals.ekb.eg بريد إليكتروني: jsswh.eg@gmail.com

البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية

Organizational Prowess and Improving Services For The Hearing Impaired in NGOs

دكتورة هبه محمد حسني العويشي
أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع
كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

ملخص الدراسة:

يصف البحث البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية حيث هدفت الدراسة الي تحديد مستوي البراعة التنظيمية بالجمعات الاهلية، تحديد مستوي الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية، وتحديد الصعوبات التي تواجة اسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية، تحديد المقترحات اللازمة لتفعيل اسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية، وتوصلت نتائج الدراسة الي قبول الفرض الرئيسي للدراسة: توجد علاقة طردية تاثيرية دالة احصائيا بين البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية، بالإضافة إلى قبول الفرض الفرعي الأول" توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استكشاف الموارد الخارجية الداعمة للجمعيات الأهلية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية "، وقبول الفرض الفرعي الثاني " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الهيكل التنظيمى المرن للجمعيات الأهلية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية "، وقبول الفرض الفرعي الثالث " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استثمار الموارد المتاحة بالجمعيات الأهلية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية "

الكلمات المفتاحية :- (البراعة التنظيمية – المعاقين سمعيا – الجمعيات الاهلية)

Abstract.

The research describes organizational prowess and improving services for the hearing-impaired in NGOs. The study aimed to determine the level of organizational proficiency in NGOs, determine the level of services for the hearing-impaired in NGOs, identify the difficulties facing the contributions of organizational prowess in improving services for the hearing-impaired in NGOs, and identify the necessary proposals to activate the contributions of proficiency. Organizational skills in improving services for the hearing-impaired in private associations, and the results of the study led to acceptance of the main hypothesis of the study: There is a statistically significant, direct, influencing relationship between organizational prowess and improving services for the hearing-impaired in private associations, in addition to accepting the first sub-hypothesis: “There is a statistically significant, direct, influencing relationship between exploring resources. External support for NGOs and improving services for the hearing-impaired in NGOs,” and accepting the second sub-hypothesis, “There is a statistically significant, direct, influencing relationship between the flexible

organizational structure of NGOs and improving services for the hearing-impaired in NGOs," and accepting the third sub-hypothesis, "There is a statistically significant, direct, influencing relationship between investment Resources available in NGOs and improving services for the hearing-impaired in NGOs.

"**Keywords:** (Organizational Prowess – Hearing impaired – NGOs)

اولا:- مدخل لمشكلة الدراسة :-

يعد العنصر البشري موردا هاما لاي دولة تسعي للتنمية، وبه يمكن الاستفادة من كافة الموارد المادية لاقصي درجة ممكنة، ولهذا يرجع قلة تحقيق البرامج التنموية لاهدافها المنشودة لضعف توافر الموارد المادية بقدر مايرجع الي انعدام الكفاءة واستثمار الطاقات البشرية.(محمود، 2006، ص 14)

ولكي تتقدم الدول وتحقق التنمية المرغوبة لابد من الاهتمام بمختلف الفئات، وخاصة الفئات التي يوجد لديها مشكلة الاعاقة، حيث تعد مشكلة الاعاقة من المشكلات الاجتماعية والنفسية وغيرها التي تواجة كافة المجتمعات ، حيث يترتب عليها العديد من المشكلات التي تتعلق بتكيف المعاق في المجتمع (علي ، 2004، ص24)

حيث تعد الاعاقة السمعية من الاعاقات التي يترتب عليها العديد من المشكلات وخاصة المشكلات الاجتماعية وهي الاسرة والاصدقاء والمجتمع ، وتوثر علي درجة الاتصال والتفاعل ،كما توثر علي العلاقات بين الوالدين في القاء كلا منهم اللوم علي الاخر في حدوث الاعاقة لابنهم، وبالاحساس الدائم للوالدين بالخوف والقلق علي مستقبل طفلهم المعاق(السنهوري،2000،ص13)

فقد ظهر في السنوات الاخيرة اهتمام متزايد بالمعاقين من قبل المؤسسات الرسمية والجمعيات، اذ تطورت وجهات نظرهم من الايواء والتعليم الي الاهتمام باعدادهم مهنياً للتوظيف، كما وضع في رؤعية (2030)، التي جاءت مؤيدة لتمكين الافراد من ذوي الاعاقة من اجل الحصول علي فرص عمل ملائمة لقدراتهم وميولهم بما يضمن اندماجهم داخل المجتمع ، كما تضمن رؤية 2030 مساعدة ذؤى الاعاقة ومنحهم المساعدة لتحقيق رغباتهم ونجاحهم داخل المجتمع ، اي تحويلهم الي منتجين (محمد، 2021، ص109)

ومن خلال ماسبق يتضح ان المعاقين سمعياً يحتاجون الي الاهتمام والرعاية من قبل الدولة وايضاً من قبل الجمعيات الاهلية حيث ان تلك الجمعيات تحظي اليوم باهتمام الجهات الرسمية في ظل رؤية مصر 2030 لدورها الكبير في خدمة المجتمع ، وتعد شريكاً اساسيى لتنمية المجتمع من خلال تحقيق اهدافها في التنمية والرعاية الاجتماعية ، حيث بلغ عدد المعاقين سمعيا **4.86** % (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، 2023)

ولكي تستطيع هذه الجمعيات الاستمرار في تحقيق اهدافها وتقديم الخدمات للفئات المحتاجة وخاصة الماقين سمعيا فانها بحاجة الي التطوير والتحديث ، وهذا يتطالب ان تعمل هذه المنظمات علي تطوير استراتيجيات جديدة ،بالاضافة الي استخدام كل مايتاح لها من اساليب ادارية معاصرة تمكنها من الاستمرار والاستقرار في بيئة متغيرة (الصرايرة ،2012، ص11)

واستناداً الي ما سبق تبدو الحاجة ماسة لتحسين وتطوير الاداء المؤسسي لمنظمات الرعاية الاجتماعية تطويراً جذرياً، والاستفادة من المداخل والاساليب الحديثة لادارتها ،حيث تحتاج هذه المنظمات الي اجراء التحسينات في الهياكل التنظيمية والتقنيات والعمليات والاستراتيجيات التي تتبناها تلك المنظمات بهدم تعظيم الفعالية التنظيمية التي لا يمكن الاستدلال عليها الا من خلال تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة (الغريب واخرون، 2007 ،ص103)

وانطلاقاً من حاجتنا الي التطوير المستمر في الاداء الموسسي، والخدمات المقدمة ، وجودة المنتج، والتقدم التكنولوجي الهائل، هذا يتطلب البحث عن المتغيرات والعوامل التي قد تسهم بفاعلية في تحقيق الميزة التنافسي، ومن اهم هذة التنتغيرات قد تكون البراعة التنظيمية، حيث تعد البراعة التنظيمية عنصر اساسي لنجاح اي منظمة حيث انها تساعد المنظمة علي الحفاظ علي المرونة الاستراتيجية في مواجهة الاضطرابات والتوترات المحتملة التي قد تحدث في بيئة العمل (Heracleouset al, 2017, b :12)

حيث تمكن البراعة التنظيمية المنظمات من توزيع مهاراتها في الجمع بين الفرص الحالية والرؤي المستقبلية (Datta ,2011,p6)

وتعد البراعة التنظيمية احد المداخل الادارية الحديثة التي تلعب دوراً اساسياً في بناء قدرات المنظمات الاجتماعية وتدعم قدراتها علي الوفاء بمتطلبات الجمهور المستهدف منها، كما انها استراتيجية موجهة لدعم وتنمية اصحاب المواهب والقدرات البارعة في العمل المهني ، كاحد الاصول الهامه في الاستثمار في موارده البشرية ولتكوين تلك المنظمات اكثر قدرة علي التوافق والمرونة التنظيمية ، والاستجابة للمتغيرات المجتمعية وادارة معارفها والتصدي للمخاطر المتوقعة بفاعلية (رضوان ،2020،ص16)

واستخلاصاً لما سبق تري الباحثة ان الاهتمام بتطبيق البراعة التنظيمية يعتبر من ضمن الاعتبارات اللازمة لتفعيل عملية الانتقال من الشكل التقليدي في العمل الي الشكل الاحترافي الذي يعني التنظيم والجودة والانجاز في العمل والمنافسة الحقيقية التي تنعكس بشكل ايجابي علي المجتمع وافرادة وخاصة المعاقين سمعياً .

وانطلاقاً من ان مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة مؤسسية تمارس من خلال مؤسسات تقوم من خلالها بالمساهمة في اشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات للفرد والمجتمع، كما ان طريقة تنظيم المجتمع تساعد في معالجة المشكلات والظواهر الاجتماعية المختلفة عن طريق التعديل والرقابة لمواجهة هذة المشكلات عن طريق المؤسسات التي تطلق المنهج العملي لطريقة تنظيم المجتمع واستخدام النظريات والمناهج العلمية المناسيق ، لذا فيمكن لطريقة تنظيم المجتمع ان تسهم في الحد من المشكلات التي تواجة المعاقين سمعيا من خلال احداث تغيرات في الجمعيات الاهلية المهتمة بهذه الفئة والعمل علي استقطاب القيادات لصالح تدعيم هذة الفئة ورفع كفاءة العاملين عن طريق الدورات التدريبية (مسلم ،2004،ص :ص561:577)

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتحديد مستوي البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا بالجمعات الاهلية.

ثانيا : الدراسات السابقة:-

يمكن للباحثة عرض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة كالاتي .

ا/ الدراسات المرتبطة بالبراعة التنظيمية:-

دراسة جير كاسين (2016) Gur ksiene

حيث اشارات الدراسة الي توضيح العلاقة بين القدرات الديناميكية والبراعة التنظيمية والميزة التنافسية، وتوصلت نتائج الدراسة الي ان كل من القدرات الديناميكية والبراعة التنظيمية وترتبط بالميزة التنافسية، بالاضافة الي ان البراعة التنظيمية تلعب دوراً وسيطاً

في العلاقة بين القدرات الديناميكية والميزة التنافسية، واوصت نتائج الدراسة بضرورة تطوير الاطر النظرية المتعلقة بالبراعة التنظيمية والقدرات الديناميكية مع التركيز علي علاقتها بالميزة التنافسية.

دراسة نياف (2016)

حيث هدفت الدراسة الي تحديد اثر تمكين العاملين في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للبنوك حيث اكدت الدراسة الي ضرورة الاطلاق من رؤية واضحة تعمل علي تحقيق البراعة التنظيمية وانة لابد من تحسين مهارات العاملين وتنمية روح الالتزام والابتكار لديهم عند التعامل مع المستفدين، والعمل علي تلبية توقعات العملاء واشباع احتياجاتهم وتنمية المستوي الاجتماعي لهم وزيادة التنافس بين المستويات الادارية بالمنظمة ومراعاة المرونة وسرعة تدفق المعلومات بما يعمل علي تيسير حصول العملاء علي الخدمات التي يحتاجونها بسهولة وانة لابد من استثمار الموارد والامكانيات سواء المادية او البشرية لتحقيق الاهداف المرجوة.

دراسة فيارو (2017) VIARO

حيث هدفت الدراسة الي التعرف علي كيفية قيام المنظمات غير الربحية باءرساء ممارسات مبتكرة للمساعدة في ضمان استدامتها ونجاحها المالي مع تحقيق التوازن في الاستكشاف والاستثمار للموارد واكدت نتائج الدراسة علي ان توافر البراعة التنظيمية من خلال وجود توازن نسبي في الاستكشاف والاستثمار بشكل دينامي ومتغيير ومتوازن في المنظمات غير الربحية واوصت الدراسة بضرورة التركيز علي الابتكار واستكشاف طرق جديدة لتوزيع وتعزيز شراكتها علي المدي الطويل .

دراسة علي (2017)

حيث هدفت الدراسة الي تحديد تأثير البراعة التنظيمية في تحسين ابعاد جودة الخدمة الفندقية واكدت نتائج الدراسة علي ان البراعة التنظيمية لها تاثير فعال في تحسين جودة الخدمات الفندقية كما اكدت علي ان الالتزام بالبراعة التنظيمية يسهم في الارتقاء بمستوي جودة الخدمة الفندقية المقدمة وانة لابد من الاهتمام بتطبيق البراعة التنظيمية عند إعداد الخطط لتحسين وتطوير ابعاد جودة الخدمة . **دراسة ابراهيم (2017)**

حيث هدفت الدراسة الي التعرف علي البراعة التنظيمية وتاثيرها في تحقيق النجاح الاستراتيجي، وتوصلت نتائج الدراسة الي ان ابعاد البراعة التنظيمية توثر في

تحقيق النجاح الاستراتيجي مما يوكد علي ضرورة امتلاك القيادات قدرات تنافسية ، كما اوصت الدراسة بضرورة القيام باستقطاب القادة اللذين يملكون قدرات ديناميكية فعالة قادرة علي التفاعل والتكيف مع المتغيرات التكنولوجية، وضرورة البحث عن الافكار الجديدة والابداعية في العمل، وانة لابد من زيادة مشاركة الافراد العاملين في تحقيق الاهداف المرغوب تحقيقها.

دراسة بيرتوسل (2020) Perusal

حيث تناولت الاسس الدقيقة للبراعة التنظيمية واكدت الدراسة علي ضرورة دعم فرص البراعة التنظيمية داخل المستويات الادارية للمنظمات الاجتماعية ومعالجة المشكلات المرتبطة بابعاد الاستكاف والاستثمار من اجل معرفة كيف يمكن تحقيقها واكدت الي ضرورة دمج المعرفة حول البراعة التنظيمية ، وتحديد الفرص والتحديات للبحث في المستقبل عن متطلبات الحفاظ علي المكانة التي تتمتع بها المنظمة .

دراسة عبد الغني (2020)

حيث هدفت الدراسة الي تحديد الاسهام النسبي للبراعة التنظيمية في التنبؤ بالميزة التنافسية للجمعيات الاهلية واكدت نتائج الدراسة علي ان البراعة التنظيمية تسهم في تحقيق الميزة التنافسية للجمعيات الاهلية كما اكدت علي ضرورة انشاء وحدة للابتكار والابداع وتكون مسؤلة عن تقديم الخدمات والانشطة الابداعية داخل الجمعيات الاهلية الي جانب قدرتها علي كشف المبدعين والموهوبين واستثمار الطاقات الابداعية في تطوير الميزة التنافسية .

دراسة اسماعيل (2021)

حيث هدفت الدراسة الي تحديد مستوي توافر البراعة التنظيمية (الاستثمار – الاستكشاف – هيكل تنظيمي مرن) في شبكة المنظمات الاهلية وكذلك التعرف علي واقع التخطيط الاستراتيجي في شبكة المنظمات الاهلية، وتوضيح العلاقة بين البراعة التنظيمية والتخطيط الاسترتيجي وتوصلت نتائج الدراسة الي ضرورة توافر البراعة التنظيميةفي المنظمات الاهلية كما اكدت علي ضرورة استمرارية عمل شبكات المنظمات الاهلية من حيث الاداء والتكيف مع الظروف المتوفرة في المجتمع.

دراسة الفشاوي (2022)

حيث هدفت الدراسة الي تحديد تاثير التعلم المستمر والحوار علي تحقيق البراعة التنظيمية، تحديد العلاقة بين فرق العمل والاتصال والبراعة التنظيمية واكدت نتائج الدراسة علي انة تم توفير مصادر المعلومات التعلم المستمر، وان العاملين لديهم القدرة علي التحليل المنطقي للاحداث واوصت الدراسة بضرورة توفير مصادر التعلم المستمر للعاملين لضمان تطور الاداء في الموسسات، التركيز علي استخدام افضل الاساليب في تصنيف البيانات والمعلومات بطرق علمية، تدريب العاملين بالموسسات علي ضرورة الابتكار والاستكشاف

دراسة ناصف (2023)

حيث هدفت الدراسة الي التعرف علي واقع البراعة التنظيمية بالجامعات المصرية ، وكذلك التواصل الي عدة اجراءات تحقيق البراعة التنظيمية بالجامعات المصرية واكدت نتائج الدراسة علي انة يوجد العديد من المقترحات اللازمة لتحقيق البراعة التنظيمية تتمثل في تطوير المراكز البحثية التابعة للجامعات وتعزيز القيام بدورها في القيام بالبحوث التي تلبي الاحتياجات المجتمعية ، القيام بالتقويم والمتابعة الدورية للوقوف علي مدي استمرارية جوده العمل .

ب-الدراسات المرتبطة بالمعاقين سمعيآ:-

دراسة ميشيل (2001) Miguel

حيث هدفت الدراسة الدرجة الي التعرف علي الاثار النفسية والاجتماعية للصم وتوصلت نتائج الدراسة الي ان الخدمات المقدمةمن قبل الاطباء لابد وان تكون مقدمة للفرد والاسرة والمجتمع ككل، بالاضافة الي ضرورة مساعدة الاصم علي استيعاب احتياجاته النفسية والاجتماعية من خلال المرشدين النفسيين والاجتماعيين لمساعدتة علي التكيف في المجتمع والشعور بالامان .

دراسة كوبان (2004) Kuban

حيث هدفت الدراسة الي تحديد اثر الاعاقة السمعية علي المعاقين سمعيآ ، واشارت نتائج الدراسة الي ان المعاقين سمعيآ واسرهم في حاجه الي مزيد من الخدمات التخطيطية لاشباع احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية وذلك لمواجهة اشكال الحرمان المختلفة للذين يعانون منها، كما اوضحت الدراسة الي اهمية التنسيق مابين المنظمات العاملة في مجال رعاية المعاقين سمعيآ واسرهم بالمهارات اللازمة لتميكنهم من مواجهة المشكلات الناتجة عن الاعاقة السمعية.

دراسة هيد ميرف (2006) Hyde Marv

حيث هدفت الدراسة الي تحديد الابعاد الاخلاقية في التعامل مع الاطفال المعاقين سمعيا واسرهم ، واكدت نتائج الدراسة الي اهمية توفير الدعم الاجتماعي والثقافي لهم من حيث ان اباء المعاقين سمعيا يحتاجون الي توفير المعلومات التي تمكنهم من مواجهة متطلبات واحتياجات طفلهم المعاق سمعيا ،كما اكدت الدراسة ايضا علي انه يمكن اكتسابهم تلك الخبرات والمعلومات من خلال تفاعلهم مع غيرهم من الاسر عن طريق تنظيم مناقشات لعرض مشكلاتهم وتبادل الخبرات والمهارات ، الاهتمام بتنوع طرق الاتصال بين الاسر والمهنين لتوفير الفهم والمعرفة وامكانية الوصول الي الموارد والخدمات التي يحتاجونها .

دراسة مسعودان (2006)

حيث هدفت الدراسة الي التعرف علي واقع خدمات الرعاية المقدمة للمعواقين سمعيا بالمركز الوطني لتكوين المهني للمعاقين ، وكذلك التعرف علي الخدمات التي تقدم لهم واشارت نتائج الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بدمج المعاقين في المجتمع والتركيز علي خدمات الرعاية التربوية من خلال تكيف البرامج والوسائل التعليمية المقدمة لهذة الفئة ، كما اكدت الدراسة الي ضرورة الاهتمام بمختلف جوانب والذي لايمكن الوصول الية الامن خلال زيادة عدد المدارس والموسسات المختصة وضرورة تطويرها وتنميتها

دراسة صالح (2014)

حيث هدفت الدراسة الي التعرف علي درجة سمتي الانطواء والخجل لدي المراهقين المعاقين سمعيا وتوصلت نتائج الدراسة الي انة لابد من اهتمام الدولة برعاية المعاقين سمعيا ،وكذلك لابد من مساعدة المتخصصين في رعاية المعاقين سمعيا في البحث عن اساليب تربوية حديثة ومناسبة في التعامل مع المعاقين سمعيا والتخفيف من المشكلات التي يعانون منها وتوفير الخدمات اللازمة لهم .

دراسة الشاويش (2014)

حيث هدفت الدراسة الي بناء برنامج للتاهيل المهني للمعاقين سمعيا وفق الممارسات المهنية الحديثة وكشفت نتائج الدراسة علي ان مستوي فاعلية البرامج التدريبية للمعاقين سمعيا مرتفع ، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في فاعلية البرنامج التدريبي تعزي لاثر الجنسي في جميع المجالات وجاءت الفروق لصالح الذكور من وجهة نظر المعاقين سمعيا.

دراسة الزهراني (2018)

حيث هدفت الدراسة الي تواجة ضعاف السمع بمعاهد وبرامج التربية الخاصة واكدت نتائج الدراسة على انه يوجد مشكلات تتعلق بالتدريب والتاهيل المستمر اثناء الخدمة وان الاخصائيين والمعلمين يحتاجون للتدريب والتاهيل، وكذلك يوجد مشكلات ترتبط بالمواردالبشرية وان المعلمون لايمتلكون لمهارات اللازمة لعملية التاهيل للمعاقين سمعيا كما اكدت الدراسة ايضا علي انة لابد من زيادة المواردالمادية والبشرية لضمان توصيل انسب الخدمات للمعاقين سمعيا.

دراسة بن طراز (2021)

حيث هدفت الدراسة الي تحديد نوعية الخدمات المقدمة لتاهيل المعاقين سمعيا والكشف عن المعوقات التي تواجة العاملين في تعاملهم مع المعاقين سمعيا ،وتحديد الاليات اللازمة لدمج المعاقين سمعيا وتوصلت نتائج الدراسة الي ان المراكزالرعاية الصحية دورا هاما في تاهيل ودمج المعاقين سمعيا،وان المراكز لها دور فعال في تقديم الخدمات اللازمة للمعاقين سمعيا وخاصة خدمات الصحة النفسية والتعليمية والاجتماعية التي تساعد في زيادة تكيفة مع البيئة ، وانه لابد من الاهتمام بالانشطه والبرامج التعليمية داخل المركز حيث انها تساعد في تاهيل ودمج المعاق في المجتمع .

دراسة الحاوي(2023)

حيث هدفت الدراسة الي تحديد واقع جودة الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا في المؤسسات الاهلية والخاصة، وتحديد مستوي الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا وكذلك تحديد مستوي جودة الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا ، وتحديد الصعوبات التي تواجه تحقيق جودة الخدمات المقدمه للمعاقين سمعيا في الموسسات الاهلية والخاصة واكدت نتائج الدراسة علي ان الموسسات تقدم خدمات للمعاقين سمعيا وخاصة الخدمات التعليمية والاجتماعية والاقتصادية وان مستوي جودة الخدمات مرتفع من وجهة نظر المعاقين سمعيا كما اكدت الدراسة علي ان من اهم الصعوبات التي تواجه الموسسات هي نقص ثقافة الجودة لدي المعاق سمعيا وقلة توافر الخدمات وخاصة الاسعافات الاولية بالموسسات ،وضعف اجور العاملين بالموسسة ، نقص الوعي الكافي لدي اسرة المعاق عن الخدمات التي تقدمها الموسسة .

التعليق علي الدراسات السابقة:-

1. اكدت بعض الدراسات علي اهمية البراعة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات مثل دراسة الفشاوي (2022) ودراسة عبدالغني (2020) ودراسة ناصف (2023)
2. كما اكدت بعض الدراسات علي ان المعاقين سمعيا يعانون من العديد من المشكلات المختلفة مثل دراسة كوبان(2004) ودراسة صالح (2014) ودراسة ميشيل (2001)
3. كما اكدت بعض الدراسات علي اهمية تقديم الخدمات اللازمة للمعاقين سمعيا ودمجهم في المجتمع الذي يعيشون فية مثل دراسة الشاويش (2014) ، ودراسة الحاوي (2023) ودراسة مسعودان (2006)
4. اكدت بعض الدراسات علي تاثير البراعة التنظيمية في تحقيق اهداف المنظمات مثل دراسة عبدالغني (2020) ودراسة ابراهيم (2017) ودراسة فيارو (2017)
5. ربطت بعض الدراسات بين البراعة التنظيمية وبناء مختلف القدرات البشرية والتكنولوجية وغيرها من قدرات اساسية للمنظمات الاجتماعية مثل دراسة ابراهيم (2017) ودراسة علي (2017)
6. أكدت غالبية الدراسات علي ان البراعة التنظيمية تعتبر مطلب اساسي لضمان بقاء المنظمات وتحقيق اهدافها مثل دراسة نياف (2016) ودراسة جيركاسين (2016)

مدي الاستفادة من الدراسات السابقة :-

1. استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة وتحديد مفاهيم الدراسة وتحديد الاجراءات المنهجية للدراسة
2. كما تفيد في وضع فروض الدراسة وتحديد الموجهات النظرية للدراسة
3. سوف تسهم في تحليل نتائج الدراسة الميدانية

اوجة الاتفاق مع الدراسات السابقة:-

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في:

1- من حيث الاهداف اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (على 2017 ودراسة عبدالغنى 2020 ودراسة ناصف 2023)على أن البراعة التنظيمية تسهم فى تحسين الخدمات وتحقيق الاهداف

2-من حيث نوع الدراسة (اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبدالغنى 2020 ،ودراسة مسعودان 2006 ،ودراسة الحاوى 2023)فى كون الدراسة الوصفية

3- **من حيث وحدة المنهج المستخدمة** (منهج المسح الاجتماعى حيث إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الحاوى 2023 ،ودراسة الزهرانى 2018) على استخدام منهج المسح الاجتماعى

4-من حيث الادوات :اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة بن طراز 2021 ،ودراسة ابراهيم 2017فى الادوات التى استخدمتها الباحثة وهى الاستبيان

4. **اوجة الاختلاف مع الدراسات السابقة :**
5. **1**-ركزت بعض الدراسات علي اهمية تقديم الخدمات اللازمة للمعاقين سمعيا ودمجهم في المجتمع الذي يعيشون فية مثل دراسة الشاويش (2014) ، ودراسة الحاوي (2023) ودراسة مسعودان (2006) **بينما تركز الدراسة الحالية على** تحسين الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا
7. **2**- كما ركزت بعض الدراسات علي اهمية البراعة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات مثل دراسة الفشاوي (2022) ودراسة عبدالغني (2020) ودراسة ناصف (2023) **بينما تركز الدراسة الحالية على** تحديد مستوى البراعة التنظيمية بالجمعيات الاهلية

ثالثا: الموجهات النظرية للدراسة. 1-نظرية الانساق الاجتماعية

تعتبر نظرية الانساق الاجتماعية إحدى النظريات التي تعتمد عليها العلوم الاجتماعية في تفسيرها للعلاقات المتبادلة بين المنظمات وبعضها البعض وبينها وبين المستفيدين من خدماتها(عفيفى ،1999،ص:161)

وإذا تناولنا الجمعيات الاهلية التى تقدم الخدمات للمعاقين سمعيا كانساق إجتماعية مفتوحة بينها وبين البيئة تفاعل متبادل نجد أن

أ- **المدخلات (in puts)**

- الأهداف ، الجمعيات الأهلية الشريكة في تقديم الخدمات للمعاقين سمعيا
- اللوائح والقوانين المنظمة للجمعيات ، نظام المعلومات
- العلاقات والاتصالات كمدخلات غير مادية والتي تساهم في انجاز الأهداف اذا ماتوافر حسن استثمارها

ب- العمليات التحويلية (Through – puts)

- وتتمثل في مجموعة الإجراءات والجهود المبذولة من قبل الجمعيات الاهلية المشاركة في تقديم الخدمات للمعاقين سمعيا والمتمثلة في الأنشطة والعمليات المحققة للأهداف والتي تتمثل في (إدارة العمل – التنظيم والتنسيق والتدريب – الاشراف والتوجيه والمتابعة والتقييم أنشطة الدعم والمساعدة والتوجية القانوني والنفسى للمعاقين سمعيا، أنشطة تدريبية للعاملين بجمعيات رعاية المعاقين سمعيا

ج- المخرجات:-

- إستثمار الموارد الداخلية والخارجية لتحقيق البراعة والتميز فى الجمعيات
- رفع القدرة المؤسسية للجمعيات الشريكة والمعنية بقضايا المعاقين سمعيا

د- التغذية العكسية (Feedback)

وهى التعرف على ردود أفعال المستفيدين (المعاقين سمعيا) من الخدمات التى تقدمها الجمعيات ومدى استفادتهم من الخدمات وكفاءة العاملين به لتحديد مدى فعاليةالجمعيات أو قدرتها على تحقيق اهدافها ومدى رضاهم عنه

ويمكن الإستفادة من التغذية العكسية فيما يلى :-

- إعادة صياغة أهداف الجمعيات
- مراجعة آليات العمل من أجل تحقيق الأهداف بكفاءة عالية .
- وضع آليات مستديمة للتعامل مع التغيير الذى يطرا على المجتمع .

ويمكن للباحثة الإستفادة من تلك النظرية في معرفة أنساق العمل والمتمثلة في (نسق سمعيا – نسق المجتمع – نسق محدث التغيير ...الخ) وغيرها من الأنساق الأخرى التي تستفيد من خدمات الجمعيات كما يمكن الاستفادة من تلك النظرية في التعرف على المعوقات التي تواجة تلك الجمعيات فى تحقيق البراعة التنظيمية من خلال المخرجات ومحاولة حل هذه المشكلات وتحقيق الأهداف المنشودة التي يحتاجها المستفيدين (المعاقين سمعيا) .

2- مدخل التحسين المستمر في الاداء:-

وتستفيد الباحثة من هذا المدخل في الدراسة الحالية :-

يفيد في تحقيق التطوير التنظيمي لمنظمات رعاية المعاقين سمعيا حيث ان هذا المدخل يهتم بالقضايا التنظيمية الخاصة بالمنظمة وتطوير عملياتها الادارية من خلال الاهتمام بالعناصر البشرية داخل المنظمة وهذا ما يتطلبة تحقيق البراعة التنظيمية حيث

ان من ضمن متطلبات تحقيق البراعة التنظيمية ضرورة توافر المتطلبات البشرية التي تركز علي تنمية مهارات وخبرات ومعارف العنصر البشري لمالة من دور هام في القيام بعملية التطوير والتحسين داخل المنظمة ، كما انة يفيد في المنظمة في استكشاف الموارد الخارجية والداعمة للمنظمة وايضا استثمار الموارد الداخلية لتحسين الخدمات للمعاقيين سمعيا بالجمعيات الاهلية

كما انة يؤيد في تنمية اداء الجمعيات الاهلية العاملة في مجال رعاية المعاقين سمعيا وتشجيع العاملين بها علي الابداع والابتكار في اداء المهام والانشطة ، والمرونة في اجراءات تقديم الخدمات، توفير بيئة تشجيع العاملين علي الابتكار وكذلك بتبني سياسة التفسير ضمن رؤية واسترتيجية الجمعيات الاهلية.

رابعا: تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها:-

في اطار العرض السابق للاهتمامات المعرفية ونتائج الدراسات السابقة التي اجريت في هذا المجال وجد ان المعاقيين سمعيا يعانون من العديد من المشكلات سواء مشكلة نفسية اواجتماعية اوصحية او غيرها وان هذة المشكلات تاثير علي الجانب الاجتماعي وعلاقاتهم بالاخرين داخل المجتمع ، وتسعي الجمعيات الاهلية الي تقديم العديد من الخدمات لهذه الفئة بالشكل الملائم ولكي يتحقق ذلك لابد من توفير البراعة التنظيمية كاحد المتطلبات اللازمة لبناء قدرات الافراد والمنظمات والاستثمار الامثل للموارد سواء الداخلية او الخارجية وإحداث التطوير في العمل المهني داخل هذة الجمعيات مما ادي الي مجموعة من التساؤلات في ذهن الباحثة وتتمثل في مامستوي البراعة التنظيمية بالجمعيات الاهلية ؟ مامستوي تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية ؟ ماالصعوبات التي تواجه اسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية؟

ماالمقترحات اللازمة لتفعيل اسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية ؟**وتتحدد مشكلة الدراسة وصياغتها فى تساؤل عام وهو ما العلاقة بين البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا بالجمعيات الأهلية ؟**

خامسا: أهمية الدراسة :-

1. قيمة العنصر البشري (المعاقين سمعيا) واهمية الحفاظ علي سلامتة من اجل تحقيق التنمية في المجتمع.
2. اهمية البراعة التنظيمية في الجمعيات الاهلية المهتمة بالمعاقين سمعيا.
3. اهتمام طريقة تنظيم المجتمع بالدراسات التي تتناول قضايا المعاقين سمعيا والعمل علي تقديم الخدمات لهم.
4. الفائدة التي يمكن ان تعود علي الجمعيات الاهلية من تطبيق البراعة التنظيمية واهميتها في تطويرها وتحسين ادائها في تقديم الخدمات للمعاقين سمعيا.

5-محاولة متواضعة من الباحثة لإثراء الجانب المعرفى والتطبيقى لمهنة الخدمة الاجتماعية بوجة عام وطريقة تنظيم المجتمع بوجة خاص فى مجال العمل مع الجمعيات الاهلية لتحقيق جودة أدائها فى مجال المعاقين سمعيا.

سادسا: أهداف الدراسة :-

1. تحديد مستوي البراعة التنظيمية بالجمعيات الاهلية
2. تحديد مستوي تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية
3. تحديد الصعوبات التي تواجة إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية
4. تحديد مقترحات تفعيل إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية
5. التوصل إلى اليات مقترحة لتفعيل إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية

سابعا: فروض الدراسة :-

يتحدد الفرض الرئيسي للدراسة في:

(توجد علاقة طردية تاثيرية دالة احصائيا بين البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا بالجمعيات الاهلية)ونستطيع قياس الفرض من خلال ما يلى

1. **مؤشرات المتغير المستقل** (إستكشاف الموارد الداخلية الداعمة ، الهيكل التنظيمى المرن ،إستثمار الموارد المتاحة)
2. **مؤشرات المتغير التابع** (الإستجابة ،المصداقية ،الحماية)

ثامنا: مفاهيم الدراسة :-

1- مفهوم البراعة التنظيمية :

تشتق البراعة معجميا من الفعل برع في يبرع ،بروعا،وبراعة ،فهو بارع وفاق نظراءة امر .(معجم اللغة العربية ،1994،ص46)، وتعرف البراعة التنظيمية بانها قدرة المنظمة علي ادارة مكونات معقدة ومتدخلة في نفس الوقت مثل الاستكشاف مع الاستعداد والكفاءة مع الفعلية والابتكار المستمر والمواءمه مع التكيف (محمد ،2016،ص15)

كما تعرف بانها قابلية المنظمة علي ادارة الانشطة ذات الصلة باستثمار مقدرتها الحالية بهدف خلقة قيمة للمنظمة علي الامر القريب ، واستكشاف الفرص الجديدة لضمان بقائها واستمرارها علي المدي البعيد بطريقة متزامنة. (الجرجاوي ،2015،ص111)

وتشير البراعة التنظيمية الي القدرة علي التركيز علي المسؤليات الحالية وكذلك الفرص المستقبلية في وقت واحد ومن ثم فتعتبر البراعة التنظيمية بمثابة مفتاح وهي مرهونة بمدي الحصول علي رضا العملاء المستفيدين من برامجها وخدماتها (Adams, 2000, p27)

وتقصد الباحثة بالبراعة التنظيمية في ضوء هذه الدراسة الحالية :

- مجموعة من المؤشرات اللازمة لدعم قدرات الجمعيات الاهلية.
- **تتمثل تلك المؤشرات** في (استكشاف الموارد الخارجية الداعمة ، الهيكل التنظيمي المرن ،استثمار الموارد المتاحة).
- تسعي الي تحقيق اقصي قدر من الاستدامة وتحسين مستوي الخدمات التي تقدمها.
- **تتمثل مؤشرات تحسين الخدمات للمعاقين سمعيا فى**(الاستجابة ،المصداقية ،الحماية)

2- مفهوم المعاقين سمعيا :

يعرف المعاق لغويا : من عوق من كذا اعاقة ، اي جسمية عنة وصرفة

يعرف السمع لغويا : من الانسان والجمع اسماع (الرازي ، 1986، ص 194)

ويقصد بالاعاقة السمعية بانها انحراف في السمع يحد من قدرة الفرد علي التواصل السمعي واللفظي، وهي مستويات متفاوتة من الضعف السمعي تتراوح في شدتها بين ضعف سمعي بسيط الي ضعف سمعي شديد جدا مما يتسبب عنه وجود خلل وظيفي يحول دون قيام الجهاز السمعي بوظيفتة عند الفرد او تتاثر قدرة الفرد عند سماعة الاصوات المختلفة بشكل سلبي (عبدالمعطي، واخرون،2013، ص 140)

وتقصد الباحثة بالمعاقين سمعيا في ضوء هذه الدراسةالحالية

- هم الاشخاص اللذين فقدوا جزء او كلا من حاسة السمع
- نتيجة عوامل وراثية او مكتسبة من البيئة
- توثر هذه الاعاقة علي جوانب الشخصية سواء (النفسية – الاجتماعية – التعليمية – الصحية– وغيرها)
- يحصلون علي خدمات من الجمعيات الاهلية
- تتمثل هذه الخدمات في خدمات (صحية ، نفسية ،واجتماعية، تعليمية، ...)

3– مفهوم الجمعيات الاهلية :–

تعرف الجمعية في اللغة بانها طائفة تتالف من اعضاء لغرض خاص وفكرة مشتركة (معجم اللغة العربية، 1993، ص117)

يعرفها قاموس الخدمة الاجتماعية علي انها منظمات انشئت لتحقيق اهداف اجتماعية معينة، وليست بغرض الحصول علي الربح (Barker, 1987, p108)

وتعرف ايضا بانها منظمات لاتهدف الي الربح ،بل تهتم بتقديم خدمات لاعضائها او سكان المجتمع اولفئة معينة منه فهي تؤسس عن طريق مساهمات تطوعية ، والحكومة تقدم لها بعض الاعانات او المساعدات (ابو النصر ، 2004، ص 120)

وتقصد الباحثة بالجمعيات الاهلية في ضوء هذه الدراسة الحالية :–

- هي الجمعيات قائمة علي المشاركات التطوعية ولاتهدف الي الربح المادي
- هي منظمات تسعي الي تقديم خدمات للمعاقين سمعيا
- تتمثل تلك المنظمات في جمعية التاهيل الاجتماعي للمعاقين ،مركز علمي للتخاطب وصعوبات التعلم)
- لديها خطط استراتيجية ورؤية واضحة توهلها الي المشاركة في المبادرات القومية المواجهة لتحقيق الاهداف التنموية في المجتمع
- تسعي هذه المنظمات الي تطبيق معايير الجودة في العمل الموسسي من ضمن اهدافها.

الإجراءات المنهجية الدراسة:

1- منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، لأن هذا النوع من الدراسات يهتم بوصف الاوضاع القائمة فى المجتمع **كما يرجع إختيارنا للدراسة الوصفية** :إلى حاجتنا للتعمق فى وصف وتحديد العلاقة بين البراعة النظيمية وتحسين الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا بالجمعيات الأهلية **وتعتمد على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل** لأولياء أمور المعاقين سمعياً بجمعية التأهيل الاجتماعي للمعاقين بعين حلوان ومركز علمني للتخاطب وصعوبات التعلم بحدائق حلوان وعددهم (60) مفردة. وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسئولين بجمعية التأهيل الاجتماعي للمعاقين بعين حلوان ومركز علمني للتخاطب وصعوبات التعلم بحدائق حلوان وعددهم (35) مفردة.**وقد تم إختيار منهج المسح الاجتماعى الشامل** لأنة :1- يهتم بدراسة الظواهر الموجودة فى مكان معين ويحاول الكشف عن الاوضاع القائمة بهدف النهوض بها ووضع مقترحات أو برنامج للإصلاح الإجتماعى ،ويهتم بالوصول إلى نتائج علمية تمثل حلول لأوضاع مرغوبة أو يكون هدفها إحداث إصلاح فيما هو قائم (العمرى ،1999 ،ص397)**وتوزيعهم كالتالي:**

جدول رقم (1) يوضح توزيع أولياء الأمور والمسئولين مجتمع الدراسة

م	الجمعيات الأهلية	عدد أولياء الأمور	عدد المسئولين
1	جمعية التأهيل الاجتماعي للمعاقين بعين حلوان	43	23
2	مركز علمني للتخاطب وصعوبات التعلم بحدائق حلوان	17	12
	المجموع	60	35

2- مجالات الدراسة :

-المجال المكانى : يتمثل اطار المعاينة لجمعيات رعاية المعاقين سمعيا على مستوى محافظة القاهرة والجيزة وحلوان وعددهم (450)جمعية وتمثل المجال المكانى للدراسة فى :

1. جمعية التأهيل الاجتماعي للمعاقين بعين حلوان
2. مركز علمني للتخاطب وصعوبات التعلم بحدائق حلوان

أسباب إختيار المجال المكانى :

أ-من أكثر الجمعيات فاعلية لرعاية المعاقين سمعيا

ب – توافر العدد سواء من المسؤلين أو أولياء الامور التى تحتاجهم الباحثة للتطبيق ج – موافقة الجمعيات على تطبيق البحث د- تخدم هذة الجمعيات شريحة كبيرة من المعاقين سمعيا ه- ترشيح هذة الجمعيات من قبل وزارة التضامن الاجتماعى

- **المجال البشرى:** تمثل في المسح الشامل لأولياء أمور المعاقين سمعياً بجمعية التأهيل الاجتماعي للمعاقين بعين حلوان ومركز علمني للتخاطب وصعوبات التعلم بحدائق حلوان وعددهم (60) مفردة. وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤلين بجمعية التأهيل الاجتماعي للمعاقين بعين حلوان ومركز علمني للتخاطب وصعوبات التعلم بحدائق حلوان وعددهم (35) مفردة.
- **المجال الزمنى:** تمثل فى فترة جمع البيانات من الميدان تم جمع البيانات في الفترة من 2023/10/1م إلى 2023/10/31م

<u>الصعوبات التى واجهت الباحثة فى جمع البيانات وطرق مواجهتها:</u>

1-الصعوبات الخاصة بجمع البيانات من المبحوثين من المسؤلين وأولياء الامور وذلك لسفر بعضهم وإنشغال البعض وقد أستطاعت الباحثة التغلب على تلك الصعوبات بتكرار الذهاب لمقابلتهم فى الأوقات التى تناسب ظروفهم .2-الصعوبات الخاصة بالمسؤلين والمتمثلة فى أن البعض منهم يعمل فى الفترة المسائية ولوقت متأخر وقد أستطاعت الباحثة التغلب على تلك الصعوبة بالذهاب إلى الجمعيات لأكثر من مرة .3 – عزوف بعض أولياء الامور من ملئ الاستبيان وقد استطاعت الباحثة التغلب على ذلك من خلال الشرح والتوضيح بأن بيانات الاستبيان سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمى فقط.

3-أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

*** استبيان لأولياء الأمور/ المسئولين حول البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية:**

- قامت الباحثة بتصميم استبيان لأولياء الأمور/ المسئولين حول البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية في ضوء الأدبيات النظرية الموجهة للدراسة والدراسات السابقة المتصلة بالمشكلة البحثية.

- تم تحديد الأبعاد التي تشتمل عليها استبيان أولياء الأمور/ المسئولين. ثم تم تحديد وصياغة العبارات الخاصة بكل بعد، والذي بلغ عددها (47) عبارة لاستبيان أولياء الأمور وعدد (29) عبارة لاستبيان المسئولين. **وتوزيعها كالتالي:**

جدول رقم (2) يوضح توزيع أبعاد استبيان أولياء الأمور/ المسئولين

المتغير المستقل " البراعة التنظيمية "		عدد العبارات	المتغير التابع " تحسين الخدمات "	عدد العبارات
استكشاف الموارد الخارجية الداعمة	استبيان المسئولين فقط	6	الاستجابة	5
الهيكل التنظيمي المرن		6	المصداقية	6
استثمار الموارد المتاحة		6	الحماية	5
الصعوبات التي تواجه إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية				6
مقترحات تفعيل إسهاماتالبراعةالتنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية				7
▪ وتحددت أهم مصادر تلك الأبعاد في: الرجوع إلى الأدبيات النظرية الموجهة للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بالمشكلة البحثية.				

- اعتمد استبيان أولياء الأمور/ المسئولين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، وذلك كما يلي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).
- للتحقق من صدق المحتوى " الصدق المنطقي " لاستبيان أولياء الأمور/ المسئولين قامت الباحثة بالإطلاع علي الأدبيات والأطر النظرية والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات النظرية وذلك لتحديد أبعاد البراعة التنظيمية، وتحديد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية. ثم تم عرض الأداة على عدد (5) محكم من أعضاء هيئة التدريس – تخصص تنظيم المجتمع بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية للبعض الأخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.
- تم حساب ثبات استبيان أولياء الأمور/ المسئولين باستخدام معامل ثبات (ألفا ــ كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وكذلك تم استخدام معادلة سبيرمان – براون للتجزئة النصفية للثبات. وذلك بالتطبيق على عينة قوامها (10) مفردات من أولياء الأمور وعدد (10) مفردات من المسئولين (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، **وذلك كما يلي:**

جدول رقم (3) يوضح نتائج ثبات استبيان أولياء الأمور/ المسئولين

الأبعاد			أبعاد البراعة التنظيمية	أبعاد تحسين الخدمات	الصعوبات	المقترحات	ثبات الاستبيان ككل
أولياء الأمور (ن=10)	معامل (ألفا ـ كرونباخ)			0.869	0.958	0.963	0.893
	معادلة سبيرمان براون	قيمة (ر) ودلالتها		**0.885	**0.936	**0.932	**0.937
		قيمة المعامل		0.939	0.967	0.965	0.968
المسئولين (ن=10)	معامل (ألفا ـ كرونباخ)		0.913	0.870	0.872	0.715	0.872
	معادلة سبيرمان براون	قيمة (ر) ودلالتها	**0.955	**0.972	**0.883	**0.745	**0.904
		قيمة المعامل	0.977	0.986	0.938	0.854	0.949

** معنوي عند (0.01) * معنوي عند (0.05)

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لأبعاد استبيان أولياء الأمور/ المسئولين تتمتع بدرجة عالية من الثبات والدقة والموثوقية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

4- تحديد مستوى أبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستوى أبعاد الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (3 – 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (2/3 = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، **وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:**

جدول رقم (4) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

القيم	المستوى
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3	مستوى مرتفع

5 -أساليب التحليل الإحصائي:

تم جمع البيانات في الفترة من 2023/10/1م إلى 2023/10/31م، ثم تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعادلة سبيرمان – براون للتجزئة النصفية للثبات، وتحليل الانحدار البسيط، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

- **نتائج الدراسة الميدانية:**

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(أ) وصف أولياء الأمور مجتمع الدراسة:

جدول رقم (5) يوضح وصف أولياء الأمور مجتمع الدراسة (ن=60)

م	المتغيرات الكمية	$\bar{س}$	σ	م	النوع	ك	%
1	السن	35	3	1	ذكر	7	11.7
2	عدد أفراد الأسرة	5	1	2	أنثى	53	88.3
المجمـــوع						60	100
م	الحالة التعليمية	ك	%	م	الوظيفة	ك	%
1	يقرأ ويكتب	16	26.7	1	قطاع حكومي	5	8.3
2	مؤهل متوسط	33	55	2	قطاع خاص	7	11.7
3	مؤهل جامعي	11	18.3	3	لا يعمل	48	80
المجمـــوع						60	100

يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة من أولياء الأمور إناث بنسبة (88.3%)، بينما الذكور بنسبة (11.7%).
- متوسط سن أولياء الأمور (35) سنة، وبانحراف معياري (3) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد أفراد أسر المعاقين سمعياً (5) أفراد، وبانحراف معياري فرد واحد تقريباً.
- أكبر نسبة من أولياء الأمور حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (55%)، يليها يقرأون ويكتبون بنسبة (26.7%)، وأخيراً الحاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (18.3%).
- أكبر نسبة من أولياء الأمور لا يعملون بنسبة (80%)، يليها العاملين بالقطاع الخاص بنسبة (11.7%)، وأخيراً العاملين بالقطاع الحكومي بنسبة (8.3%).

- **ونستنتج من هذا الجدول** أن أولياء الأمور المترددين على الجمعيات أغلبهم من الإناث ويدل ذلك على إهتمام الأمهات بأبنائهم المعاقين سمعيا.
- **ويدل على أن** عدد أفراد الأسرة (5) أفراد على عدم تنظيم الأسرة وكبر حجمها مما يؤدى إلى إنخفاض المستوى المادى للأسرة ولجوئها إلى مصادر أخرى لتحسين المستوى المادى.

(ب) وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (6) يوضح وصف المسئولين مجتمع الدراسة (ن=35)

م	المتغيرات الكمية	$\bar{س}$	σ	م	النوع	ك	%
1	السن	37	5	1	ذكر	12	34.3
2	عدد سنوات الخبرة	13	3	2	أنثى	23	65.7
	المجمــوع					35	100
م	المؤهل الدراسي	ك	%	م	الوظيفة	ك	%
1	مؤهل متوسط	6	17.1	1	مدير تنفيذي	2	5.7
2	مؤهل جامعي	25	71.4	2	أخصائي اجتماعي	9	25.7
3	دراسات عليا	4	11.4	3	أخصائي نفسي	3	8.6
				4	أخصائي تخاطب	6	17.1
				5	مسئول برامج	10	28.6
				6	إداري	5	14.3
					المجمــوع	35	100

يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة من المسئولين إناث بنسبة (65.7%)، بينما الذكور بنسبة (34.3%).
- **ويدل ذلك على** زيادة عدد المسئولين الإناث عن الذكور على رغبة السيدات وسعيها للعمل فى مجال رعاية المعاقين سمعيا لمساعدتهم على تخطى الظروف ومواجهة المشكلات التى يعانى منها المعاقين سمعياً.
- متوسط سن المسئولين (37) سنة، وبانحراف معياري (5) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات خبرة المسئولين في مجال العمل (13) سنة، وبانحراف معياري (3) سنوات تقريباً.
- وهذا يدل على خبرة العاملين مما ينعكس على تقديم الخدمات بشكل أفضل .
- أكبر نسبة من المسئولين حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (71.4%)، يليها الحاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (17.1%)، وأخيراً الحاصلين علي دراسات عليا نسبة (11.4%).

- **ويدل ذلك** على إهتمام منظمات رعاية المعاقين سمعياً بتعين الأفراد ذات المستوى التعليمى الجامعى لتحقيق التطور اللازم فى الجمعية .
- أكبر نسبة من المسئولين وظيفتهم مسئول برامج بنسبة (28.6%)، يليها أخصائي اجتماعي بنسبة (25.7%)، ثم أخصائي تخاطب بنسبة (17.1%)، يليها إداري بنسبة (14.3%)، ثم أخصائي نفسي بنسبة (8.6%)، وأخيراً مدير تنفيذي بنسبة (5.7%).
- **ونستنتج من هذا** أن الجمعية تهتم بتعين الأخصائيين الإجتماعيين لطبيعة دورهم داخل المجتمع وقدرتهم على مساعدة المعاقين سمعياً وتقديم الخدمات اللازمة لهم .

المحور الثاني: أبعاد البراعة التنظيمية بالجمعيات الأهلية:

(أ) استكشاف الموارد الخارجية الداعمة للجمعيات الأهلية:

جدول رقم (7) يوضح استكشاف الموارد الخارجية الداعمة للجمعيات الأهلية كما يحدده المسئولون(ن=35)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تحرص الجمعية على البحث عن طرق جديد لتطوير الخدمات المقدمة للمعاقين سمعياً	2.89	0.32	1
2	تقوم الجمعية بتغيير آلياتها في العمل لتتوافق مع التغييرات المجتمعية	2.86	0.36	2
3	تستعين الجمعية بالخبراء لاستكشاف الفرص المتاحة في المجتمع لصالح المعاقين سمعياً	2.74	0.44	3
4	تشجيع الجمعية العاملين على ابتكار خدمات جديدة للمعاقين سمعياً	2.86	0.36	2
5	تسعى الجمعية لتوفير مصادر تمويل جديدة باستمرار	2.71	0.52	4
6	تبحث الجمعية عن برامج جديدة لتلبية احتياجات المعاقين سمعياً	2.89	0.32	1
	استكشاف الموارد الخارجية الداعمة ككل	2.82	0.29	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **استكشاف الموارد الخارجية الداعمة للجمعيات الأهلية كما يحدده المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.82)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحرص الجمعية على البحث عن طرق جديد لتطوير الخدمات المقدمة للمعاقين سمعياً، وتبحث الجمعية عن برامج جديدة لتلبية احتياجات المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.89)، يليه الترتيب الثاني تقوم الجمعية بتغيير آلياتها في العمل لتتوافق مع التغييرات المجتمعية، وتشجيع الجمعية العاملين على ابتكار خدمات

جديدة للمعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.86)، ثم الترتيب الثالث تستعين الجمعية بالخبراء لاستكشاف الفرص المتاحة في المجتمع لصالح المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.74)، وأخيراً الترتيب الرابع تسعى الجمعية لتوفير مصادر تمويل جديدة باستمرار بمتوسط حسابي (2.71).**ويدل ذلك** على إهتمام جمعيات رعاية المعاقين سمعياًبتوفير الموارد اللازمة سواء كانت موارد داخلية أو خارجية والبحث عن توفير موارد جديدة لتلبية إحتياجات المعاقين سمعياً وأن الجمعية تسعى إلى تطبيق البراعة التنظيمية لما لها من نتائج إيجابية داخلها، **ويدل على ذلك دراسة نياف (2016)** حيث أكدت على أنة لابد من تحسين مهارات العاملين وتنمية روح الإبتكار والإبداع والبحث عن موارد جديدة داخل الجمعية وخارجها لتحقيق الأهداف المرجوة، **ونستنتج من ذلك** أنة لابد من إستثمار وإستكشاف الموارد الخارجية الداعمة للجعية لتحقيق أهدافها وتلبية إحتياجات المعاقين سمعياً.

(ب) الهيكل التنظيمي المرن للجمعيات الأهلية:

جدول رقم (8) يوضح الهيكل التنظيمى المرن للجمعيات الأهلية كما يحدده المسئولون (ن=35)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تقوم الجمعية بتسهيل عملية الاتصال بين مختلف المستويات بها لتحقيق الأهداف	2.8	0.41	3
2	تقوم الجمعية بترسيخ مبدأ التفويض للسلطة والتغيير في المسؤوليات لإنجاز المهام	2.66	0.48	4
3	تسعى الجمعية بإتباع البعد عن الروتين في تنفيذ الأعمال المتنوعة	2.43	0.5	5
4	تسعى الجمعية إلى التنسيق بين وحدات العمل لمواجهة أي مشكلات لتحقيق الأهداف	2.83	0.38	2
5	تسمح الجمعية بالعمل التشاركي بين الأفراد في دوائر العمل المختلفة	2.8	0.41	3
6	تسعى الجمعية إلى التطوير الذاتي لها كي تتمكن من التعامل بفاعلية مع المجتمع والمستفيدين	2.89	0.32	1
	الهيكل التنظيمي المرن ككل	2.73	0.25	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى الهيكل التنظيمى المرن للجمعيات الأهلية كما يحدده المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.73)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

الترتيب الأول تسعى الجمعية إلى التطوير الذاتي لها كي تتمكن من التعامل بفاعلية مع المجتمع والمستفيدين بمتوسط حسابي (2.89)، يليه الترتيب الثاني تسعى الجمعية إلى التنسيق بين وحدات العمل لمواجهة أي مشكلات لتحقيق الأهداف بمتوسط حسابي (2.83)، ثم الترتيب الثالث تقوم الجمعية بتسهيل عملية الاتصال بين مختلف المستويات بها لتحقيق الأهداف، وتسمح الجمعية بالعمل التشاركي بين الأفراد في دوائر العمل المختلفة بمتوسط حسابي (2.8)، وأخيراً الترتيب الخامس تسعى الجمعية بإتباع البعد عن الروتين في تنفيذ الأعمال المتنوعة بمتوسط حسابي (2.43).

– **ويدل ذلك** على إهتمام الجمعية بالتطور الداخلى وتحسين العلاقات ما بين العاملين داخل الجمعية والتنسيق بين وحدات العمل لمواجهة أى صعوبات لتتمكن من تحقيق الأهداف، **وأكد على ذلك الموجهات النظرية للدراسة (نظرية الانساق الاجتماعية)** الذى تركز على ضرورة الإهتمام بالتطوير المستمر داخل الجمعية والإهتمام بالتنسيق بين وحدات العمل داخل الجمعية . **وهذا ما أكدت علية دراسة إسماعيل (2021)** حيث أكدت على ضرورة إستمرارية عمل شبكات المنظمات الأهلية وضرورة التنسيق بين هذة الشبكات لتحقيق الأهداف والتكيف مع الظروف المتغيرة فى المجتمع.

– **ويتفق ذلك مع ما أكدتة دراسة Kuban (2004)** حيث أكدت على أهمية التنسيق ما بين المنظمات وضرورة إمداد المعاقين سمعياًوأسرهم بالمهارات اللازمة لتمكينهم من مواجهة مشكلاتهم

(ج) استثمار الموارد المتاحة بالجمعيات الأهلية:

جدول رقم (9) يوضح استثمار الموارد المتاحة بالجمعيات الأهلية كما يحدده المسئولون (ن=35)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تستثمر الجمعية الأفكار الإبداعية الموجودة لديها لتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً	2.86	0.43	1
2	تستثمر الجمعية خبرات العاملين لديها لتنفيذ خدماتها المختلفة	2.83	0.45	3
3	تأخذ الجمعية بآراء العاملين بها عند تنفيذ المشروعات والبرامج الخاصة بالمعاقين سمعياً	2.83	0.38	2
4	تقوم الجمعية بتبادل الموارد المالية بينها وبين الجمعيات الأهلية الأخرى العاملة في مجال المعاقين سمعياً	2.37	0.69	6
5	تضع الجمعية خطط لاستثمار الفرص ومواجهة التحديات التي تواجهها في تقديم الخدمات للمعاقين سمعياً	2.71	0.52	4
6	تستثمر الجمعية الموارد المالية المتاحة لابتكار فرص مالية جديدة داخلها	2.63	0.55	5
	استثمار الموارد المتاحة ككل	2.7	0.33	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **استثمار الموارد المتاحة بالجمعيات الأهلية كما يحدده المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.7)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تستثمر الجمعية الأفكار الإبداعية الموجودة لديها لتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.86)، يليه الترتيب الثاني تأخذ الجمعية بآراء العاملين بها عند تنفيذ المشروعات والبرامج الخاصة بالمعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.83) وبانحراف معياري (0.38)، ثم الترتيب الثالث تستثمر الجمعية خبرات العاملين لديها لتنفيذ خدماتها المختلفة بمتوسط حسابي (2.83) وبانحراف معياري (0.45)، وأخيراً الترتيب السادس تقوم الجمعية بتبادل الموارد المالية بينها وبين الجمعيات الأهلية الأخرى العاملة في مجال المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.37).- **ويدل ذلك على** أن الجمعية تستثمر الموارد الذاتية بداخلها والتشجيع على الإبداع والإبتكار فى العمل مما ينعكس على المعاقين سمعياًفى تقديم الخدمات بسهولة ويسر ،وأيضاً يؤدى إلى تطوير البرامج والمشروعات داخل الجمعية .**وأكد على ذلك دراسة عبدالغنى (2020)** حيث أكدت على ضرورة إنشاء وحدة للإبتكار والإبداع داخل الجمعية إلى جانب قدرتها على كشف المبدعين والموهوبين وإستثمار الطاقات الإبداعية فى تطوير الميزة التنافسية، **ويتفق ذلك مع ما أكدتة دراسة vireo(2017)** بضرورة التركيز على الإبتكار وإستكشاف طرق جديدة للموارد وتعزيز الشراكة بين المنظمات على المدى الطويل .**ونستنتج من ذلك** أن الجمعيات تحاول إستثمار مواردها الداخلية لتحقيق الميزة التنافسية بين المنظمات ولتقديم الخدمات بشكل أفضل إلى المعاقين سمعياً وأسرهم.

- **مستوى البراعة التنظيمية بالجمعيات الأهلية ككل:**

جدول رقم (10) يوضح مستوى البراعة التنظيمية بالجمعيات الأهلية ككل كما يحدده المسئولون (ن=35)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	استكشاف الموارد الخارجية الداعمة	2.82	0.29	مرتفع	1
2	الهيكل التنظيمى المرن	2.73	0.25	مرتفع	2
3	استثمار الموارد المتاحة	2.7	0.33	مرتفع	3
	أبعاد البراعة التنظيمية ككل	2.75	0.24	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى البراعة التنظيمية بالجمعيات الأهلية ككل كما يحدده المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.75)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول استكشاف الموارد الخارجية الداعمة بمتوسط حسابي (2.82)، يليه الترتيب الثاني الهيكل التنظيمي المرن بمتوسط حسابي (2.73)، وأخيراً الترتيب الثالث استثمار الموارد المتاحة بمتوسط حسابي (2.7).**ونستنتج من تلك النتائج أنها تحقق الهدف الاول للدراسة أن مستوى البراعة التنظيمية بالجمعيات الأهلية ككل مرتفع**

المحور الثالث: أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية:

(4) الاستجابة:

جدول رقم (11) يوضح الاستجابة

م	العبارات	أولياء الأمور (ن=60)			المسئولين (ن=35)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تهتم الجمعية بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة مسبقاً	2.97	0.18	2	2.8	0.47	4
2	تهتم الجمعية بالرد الفوري على شكاوى أسر المعاقين سمعياً	2.95	0.22	3	2.63	0.55	5
3	تقوم الجمعية بتسهيل الإجراءات لضمان سهولة الحصول على الخدمات	2.95	0.22	3	2.89	0.32	2
4	تحرص الجمعية على سرعة الاستجابة لاحتياجات المعاقين سمعياً	2.95	0.22	3	2.97	0.17	1
5	تحرص الجمعية على تقديم الخدمات للمعاقين في المواعيد المحددة بدقة	2.98	0.13	1	2.8	0.41	3
	الاستجابة ككل	2.96	0.12	مستوى مرتفع	2.82	0.24	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- **مستوى الاستجابة كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها أولياء الأمور** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.96)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحرص الجمعية على تقديم

الخدمات للمعاقين في المواعيد المحددة بدقة بمتوسط حسابي (2.98)، يليه الترتيب الثاني تهتم الجمعية بتقديم الخدمات في المواعيد المحددة مسبقاً بمتوسط حسابي (2.97)، وأخيراً الترتيب الثالث تهتم الجمعية بالرد الفوري على شكاوى أسر المعاقين سمعياً، وتقوم الجمعية بتسهيل الإجراءات لضمان سهولة الحصول على الخدمات، وتحرص الجمعية على سرعة الاستجابة لاحتياجات المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.95).

- **مستوى الاستجابة كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.82)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحرص الجمعية على سرعة الاستجابة لاحتياجات المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.97)، يليه الترتيب الثاني تقوم الجمعية بتسهيل الإجراءات لضمان سهولة الحصول على الخدمات بمتوسط حسابي (2.89)، ثم الترتيب الثالث تحرص الجمعية على تقديم الخدمات للمعاقين في المواعيد المحددة بدقة بمتوسط حسابي (2.8)، وأخيراً الترتيب الخامس تهتم الجمعية بالرد الفوري على شكاوى أسر المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.63). **ويدل ذلك على** مدى الإتفاق ما بين المسئولين وأولياء الأمور على أن الجمعية تسعى إلى تقديم الخدمات للمعاقين سمعياً وأسرهم ، **كما يدل على** أن الجمعية تقدم الخدمات فى الوقت المحدد والرد على الشكاوى لتحسين نوعية الخدمات للمعاقين وأسرهم لشعورهم بالرضا عن الحياة وتحسين نوعية حياتهم بشقيها المادى والمعنوى ، **وهذا يتفق مع دراسة hude marv (2006)** حيث أكد على ضرورة توفير الدعم الأجتماعى والثقافى للمعاقين سمعياً وأسرهم وتوفير المعلومات التى تمكنهم من مواجهة مشكلاتهم والإهتمام بتنوع طريقة الإتصال بين الاسر والمهنيين لتوفير المعرفة والفهم للوصول إلى الموارد والخدمات التى يحتاجونها ، **ونستنتج من ذلك** أن الجمعيات تسعى إلى تقديم الخدمات للمعاقين سمعياً وأسرهم وتسهيل إجراءات الحصول على تلك الخدمات وهذا يدل على إهتمام الدولة بالمعاقين سمعياً وتحسين المستوى الإقتصادى لهم.

(5) المصداقية:

جدول رقم (12) يوضح المصداقية

م	العبارات	أولياء الأمور (ن=60)			المسئولين (ن=35)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	توجد آلية واضحة للتعامل مع شكاوى المعاقين	2.98	0.13	2	2.83	0.38	4
2	يتمتع العاملون بالجمعية بالثقة لتقديم الخدمات للمعاقين سمعياً	2.95	0.22	3	2.89	0.32	3
3	توفر الجمعية المعلومات التي يحتاجها المعاقين عن الخدمات	2.98	0.13	2	2.91	0.28	2
4	تقوم الجمعية بحفظ المعلومات عن المعاقين بسجلات سرية	2.9	0.4	4	2.97	0.17	1
5	تطبق الجمعية شروط الاستفادة من الخدمة على الجميع بموضوعية	3	0	1	2.89	0.32	3
6	يتوفر لدى الجمعية سجلات مهنية للمتابعة المستمرة للمعاق	2.98	0.13	2	2.97	0.17	1
المصداقية ككل		2.97	0.13	مستوى مرتفع	2.91	0.14	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى **المصداقية كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها أولياء الأمور** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.97)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تطبق الجمعية شروط الاستفادة من الخدمة على الجميع بموضوعية بمتوسط حسابي (3)، يليه الترتيب الثاني توجد آلية واضحة للتعامل مع شكاوى المعاقين، توفر الجمعية المعلومات التي يحتاجها المعاقين عن الخدمات، ويتوفر لدى الجمعية سجلات مهنية للمتابعة المستمرة للمعاق بمتوسط حسابي (2.98)، ثم الترتيب الثالث يتمتع العاملون بالجمعية بالثقة لتقديم الخدمات للمعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.95)، وأخيراً الترتيب الرابع تقوم الجمعية بحفظ المعلومات عن المعاقين بسجلات سرية بمتوسط حسابي (2.9).

- **ويدل ذلك على** أن الجمعية تلتزم بالموضوعية وعدم التحيز فى تقديم الخدمات وأن التعامل مع المعاقين وأسرهم يتم من خلال الية واضحة للتعامل مع الشكاوى ،**وأكد على ذلك دراسة بن طراز (2021)** على أهمية تقديم الخدمات للمعاقين ودمجهم فى المجتمع وكذلك الإهتمام بتقديم الخدمات الصحية والنفسية وغيرها التى تساعد فى زيادة تكيفة مع البيئة وأنة لأبد من الإهتمام بالبرامج التعليمية داخل المركز حيث أنها تساعد فى دمج المعاقين سمعياًفى المجتمع .
- مستوى **المصداقية كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.91)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقوم الجمعية بحفظ المعلومات عن المعاقين بسجلات سرية، ويتوفر لدى الجمعية سجلات مهنية للمتابعة المستمرة للمعاق بمتوسط حسابي (2.97)، يليه الترتيب الثاني توفر الجمعية المعلومات التي يحتاجها المعاقين عن الخدمات بمتوسط حسابي (2.91)، ثم الترتيب الثالث يتمتع العاملون بالجمعية بالثقة لتقديم الخدمات للمعاقين سمعياً، وتطبق الجمعية شروط الاستفادة من الخدمة على الجميع بموضوعية بمتوسط حسابي (2.89)، وأخيراً الترتيب الرابع توجد آلية واضحة للتعامل مع شكاوى المعاقين بمتوسط حسابي (2.84).- **ويدل ذلك على** حرص الجمعية بالحفاظ على سرية المعلومات التى يحصلون عليها من المعاقين سمعياً فى سجلات سرية والإهتمام بتوفير السجلات للمتابعة والسعى إلى توفير المعلومات اللازمة عند الضرورة ،**ونستنتج من ذلك** إهتمام الجمعية بالحفاظ على سرية المعلومات وعدم إفشاء أسرار العملاء مما يؤدى إلى توفير الثقة بين الجمعية والعملاء مما ينتج عنة مواجهة المشكلات التى تواجههم ، **وأكد على ذلك دراسة صالح (2014)** إلى أنة لابد من الإهتمام من جانب الدولة بالمعاقين سمعياً وكذلك مساعدة المتخصصين فى البحث عن أساليب تربوية حديثة ومناسبة فى التعامل مع المعاقين والتخفيف من المشكلات التى يعانون منها، وتوفير الخدمات اللازمة لهم

(6) الحماية:

جدول رقم (13) يوضح الحماية

م	العبارات	أولياء الأمور (ن=60)			المسئولين (ن=35)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يوجد سياسة مطبقة لاحترام خصوصية المعاق	2.98	0.13	1	2.94	0.24	2
2	يشعر المعاق بالأمان عند التعامل مع المسئولين	2.95	0.29	2	2.94	0.24	2
3	تجهيزات الجمعية توفر السلامة للمعاق وفقا لاشتراطات الحماية المدنية	2.93	0.25	3	2.94	0.34	3
4	تحرص الجمعية برامج تدريبية عن كيفية حماية ورعاية المعاق	2.93	0.25	3	2.97	0.17	1
5	تحرص الجمعية على توفير الألعاب الآمنة للمعاق	2.92	0.33	4	2.94	0.24	2
	الحماية ككل	2.94	0.18	مستوى مرتفع	2.95	0.11	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- **مستوى الحماية كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها أولياء الأمور** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.94)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يوجد سياسة مطبقة لاحترام خصوصية المعاق بمتوسط حسابي (2.98)، يليه الترتيب الثاني يشعر المعاق بالأمان عند التعامل مع المسئولين بمتوسط حسابي (2.95)، ثم الترتيب الثالث تجهيزات الجمعية توفر السلامة للمعاق وفقا لاشتراطات الحماية المدنية، وتحرص الجمعية برامج تدريبية عن كيفية حماية ورعاية المعاق بمتوسط حسابي (2.93)، وأخيراً الترتيب الرابع تحرص الجمعية على توفير الألعاب الآمنة للمعاق بمتوسط حسابي (2.92).
- – **يرتبط هذا الجدول بالجدول السابق** الذى يوضح المصداقية فى تقديم الخدمات للمعاقين سمعياً مما يؤثر على الحالة النفسية لهم وشعورهم بالأمان داخل المجتمع وإحترام خصوصية المعاق ،**ويؤكد على ذلك دراسة مسعودان (2006)**على ضرورة الإهتمام بمختلف جوانب شخصيتهم من أجل الوصول إلى أقصى قدر من التكيف الذاتى للمعاق سمعياً

- **مستوى الحماية كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.95)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحرص الجمعية برامج تدريبية عن كيفية حماية ورعاية المعاق بمتوسط حسابي (2.97)، يليه الترتيب الثاني يوجد سياسة مطبقة لاحترام خصوصية المعاق، ويشعر المعاق بالأمان عند التعامل مع المسئولين، وتحرص الجمعية على توفير الألعاب الآمنة للمعاق بمتوسط حسابي (2.94) وبانحراف معياري (0.24)، وأخيراً الترتيب الثالث تجهيزات الجمعية توفر السلامة للمعاق وفقا لاشتراطات الحماية المدنية بمتوسط حسابي (2.94) وبانحراف معياري (0.34).**وهذا يدل على** حرص الجمعية على الإهتمام بالدورات التدريبية لتقديم الخدمات للمعاقين وكيفية رعايتهم ،**وأكد على ذلك دراسة نياف (2016)** أنة لابد من تحسين مهارات العاملين والأهتمام بالدورات التدريبية اللازمة لهم لتحسين مهاراتهم والعمل على تلبية توقعات العملاء ومراعاة المرونة فى العمل وفقا للتغيرات التى تحدث بما يعمل على تيسير حصول العملاء على الخدمات التى يحتاجونها بسهولة ويسر.

- **مستوى تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ككل:**

جدول رقم (14) يوضح مستوى تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ككل

م	الأبعاد	أولياء الأمور (ن=60)				المسئولين (ن=35)			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	الاستجابة	2.96	0.12	مرتفع	2	2.82	0.24	مرتفع	3
2	المصداقية	2.97	0.13	مرتفع	1	2.91	0.14	مرتفع	2
3	الحماية	2.94	0.18	مرتفع	3	2.95	0.11	مرتفع	1
	أبعاد تحسين الخدمات ككل	2.96	0.12	مستوى مرتفع		2.89	0.13	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى **تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ككل كما يحدده أولياء الأمور** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.96)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المصداقية بمتوسط حسابي (2.97)، يليه الترتيب الثاني الاستجابة بمتوسط حسابي (2.96)، وأخيراً الترتيب الثالث الحماية بمتوسط حسابي (2.94).

- مستوى **تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ككل كما يحدده المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.89)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الحماية بمتوسط حسابي (2.95)، يليه الترتيب الثاني المصداقية بمتوسط حسابي (2.91)، وأخيراً الترتيب الثالث الاستجابة بمتوسط حسابي (2.82) **ونستنتج مما سبق تحقيق الهدف الثانى للدراسة يوضح مستوى تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ككل مرتفع**

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية:

جدول رقم (15) يوضح الصعوبات التي تواجه إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية

م	العبارات	أولياء الأمور (ن=60)			المسئولين (ن=35)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	ضعف مصادر التمويل داخل الجمعية	1.7	0.87	1	2.14	0.85	1
2	نقص عدد العاملين في مجال رعاية المعاقين سمعياً	1.37	0.74	6	1.66	0.91	2
3	قلة الاهتمام بتنمية مهارت العاملين للتعامل مع المعاقين سمعياً	1.42	0.79	3	1.43	0.78	6
4	قلة الاستعانة بالخبراء في مجال رعاية المعاقين سمعياً	1.38	0.74	4	1.6	0.88	4
5	الافتقار إلى التنسيق بين المهام التنظيمية داخل الجمعية	1.38	0.76	5	1.51	0.82	5
6	قلة استخدام العاملين الوسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل	1.42	0.74	2	1.63	0.81	3
	الصعوبات ككل	1.44	0.72	مستوى منخفض	1.66	0.7	مستوى منخفض

يوضح الجدول السابق أن:

- **مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها أولياء الأمور** منخفض حيث بلغ

المتوسط الحسابي (1.44)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف مصادر التمويل داخل الجمعية بمتوسط حسابي (1.7)، يليه الترتيب الثاني قلة استخدام العاملين الوسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل بمتوسط حسابي (1.42) وبانحراف معياري (0.74)، ثم الترتيب الثالث قلة الاهتمام بتنمية مهارت العاملين للتعامل مع المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (1.42) وبانحراف معياري (0.79)، وأخيراً الترتيب السادس نقص عدد العاملين في مجال رعاية المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (1.37).

- **ويدل ذلك على أنة** يوجد ضعف فى الموارد والتمويل داخل الجمعية مما يؤدى إلى صعوبة حصول المعاقين سمعياً على الخدمات التى يحتاجونها فى الوقت المحدد ،وكذلك قلة إستخدام العاملين داخل الجمعية للوسائل التكنولوجية الحديثة ،**وأكد على ذلك دراسة الحاوى (2023)** على أن منظمات رعاية المعاقين سمعياً تواجهها صعوبات تتمثل فى نقص ثقافة الجودة ،وضعف أجور العاملين ،وقلة توافر الخدمات وخاصة الإسعافات الأولية .
- **مستوى الصعوبات التي تواجه إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسئولون** منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.66)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف مصادر التمويل داخل الجمعية بمتوسط حسابي (2.14)، يليه الترتيب الثاني نقص عدد العاملين في مجال رعاية المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (1.66)، ثم الترتيب الثالث قلة استخدام العاملين الوسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل بمتوسط حسابي (1.63)، وأخيراً الترتيب السادس قلة الاهتمام بتنمية مهارت العاملين للتعامل مع المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (1.43).
- **ومما سبق يتضح انة** يوجد إتفاق بين أولياء الأمور والمسئولين على أنة يوجد ضعف فى مصادر التمويل داخل الجمعية ،**وهذا يؤكد على** ضرورة إهتمام الجمعية بالبحث عن مصادر تمويل داخلية وخارجية لمواجهة المشكلات وتوفير الخدمات اللازمة لتحقيق التغيير داخل الجمعية ،وكذلك تحقيق الميزة التنافسية بين الجمعيات ،**وأكد على ذلك دراسة greased (2016)**حيث أكدت على ضرورة إهتمام المنظمة بالتطوير والبحث عن مصادر موارد جديدة ،**كما أكدت دراسة إبراهيم (2017)**على

ضرورة البحث عن الأفكار الجديدة الإبداعية فى العمل ،ومشاركة العاملين فى تحقيق الأهداف المرجوة .**ونستنتج مما سبق تحقيق الهدف الرابع للدراسة تحديدالصعوبات التي تواجه إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية منخفض**

المحور الخامس: مقترحات تفعيل إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية:

جدول رقم (16) يوضح مقترحات تفعيل إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية

م	العبارات	أولياء الأمور (ن=60)			المسئولين (ن=35)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الاهتمام بتوزيع الأدوار على جميع العاملين بالجمعية	2.82	0.39	1	2.89	0.47	3
2	زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية داخل الجمعية لإنجاز المهام المطلوبة	2.77	0.43	4	2.86	0.43	5
3	تفويض العاملين من سلطة اتخاذ القرارات في موقف الطوارئ	2.68	0.47	5	2.89	0.32	2
4	زيادة توفير الكوادر البشرية المؤهلة لاتخاذ القرارات	2.67	0.51	6	2.89	0.32	2
5	الاهتمام بالتخطيط الجيد لاستكشاف الفرص واستثمار الموارد المتاحة	2.8	0.4	2	2.91	0.28	1
6	وجود ثقافة العمل الفريقي بين العاملين داخل الجمعية	2.78	0.45	3	2.91	0.28	1
7	الاهتمام بالاستعانة بالخبراء في مجال رعاية المعاقين سمعياً	2.82	0.39	1	2.86	0.36	4
	المقترحات ككل	2.76	0.39	مستوى مرتفع	2.89	0.22	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- **مستوى مقترحات تفعيل إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها أولياء الأمور** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.76)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول

الاهتمام بالاستعانة بالخبراء في مجال رعاية المعاقين سمعياً بمتوسط حسابي (2.82)، يليه الترتيب الثاني الاهتمام بالتخطيط الجيد لاستكشاف الفرص واستثمار الموارد المتاحة بمتوسط حسابي (2.8)، ثم الترتيب الثالث وجود ثقافة العمل الفريقي بين العاملين داخل الجمعية بمتوسط حسابي (2.78)، وأخيراً الترتيب السادس زيادة توفير الكوادر البشرية المؤهلة لاتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2.67).

- **مستوى مقترحات تفعيل إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحددها المسئولون** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.89)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الاهتمام بالتخطيط الجيد لاستكشاف الفرص واستثمار الموارد المتاحة، ووجود ثقافة العمل الفريقي بين العاملين داخل الجمعية بمتوسط حسابي (2.91)، يليه الترتيب الثاني تفويض العاملين من سلطة اتخاذ القرارات في موقف الطوارئ، وزيادة توفير الكوادر البشرية المؤهلة لاتخاذ القرارات بمتوسط حسابي (2.89) وبانحراف معياري (0.32)، ثم الترتيب الثالث الاهتمام بتوزيع الأدوار على جميع العاملين بالجمعية بمتوسط حسابي (2.89) بانحراف معياري (0.47)، وأخيراً الترتيب الخامس زيادة التنسيق بين الأقسام الداخلية داخل الجمعية لإنجاز المهام المطلوبة بمتوسط حسابي (2.86).**ونستنتج من الجدول السابق** أنة يوجد إتفاق ما بين أولياء الأمور والعاملين لتحسين الخدمات المقدمة للمعاقين سمعيا بالجمعيات أنة لابد من توفير الخبراء فى مجال رعاية المعاقين وكذلك الإهتمام بالتخطيط الجيد لإستكشاف الفرص وإستثمار الموارد المتاحة ،**وأكد على ذلك دراسة ناصف (2023)** على أنة لابد من السعى لتحقيق التطوير داخل المنظمات والقيام بالتقويم والمتابعة الدورية للوقوف على مدى إستمرارية جودة العمل ،**كما أكد على ذلك الموجهات النظرية للدراسة (مدخل التحسين المستمر فى الأداء)** حيث أكد على ضرورة السعى إلى تحقيق الأفضل فى تقديم الخدمة للمستفيد ولإهتمام بتوفير الموارد البشرية ذات الكفاءة لإستثمار الموارد المتاحة .**وتنستنتج مما سبق تحقيق الهدف الخامس للدراسة يوضح مقترحات تفعيل إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية مرتفع**

المحور السادس: دلالة الفروق المعنوية بين استجابات أولياء الأمور والمسئولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية:

جدول رقم (17) يوضح دلالة الفروق المعنوية بين استجابات أولياء الأمور والمسئولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية (ن=95)

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
الاستجابة	أولياء أمور	60	2.96	0.12	93	3.861	**
	مسئولين	35	2.82	0.24			
المصداقية	أولياء أمور	60	2.97	0.13	93	2.002	*
	مسئولين	35	2.91	0.14			
الحماية	أولياء أمور	60	2.94	0.18	93	0.157-	غير دال
	مسئولين	35	2.95	0.11			
أبعاد تحسين الخدمات ككل	أولياء أمور	60	2.96	0.12	93	2.432	*
	مسئولين	35	2.89	0.13			

** معنوي عند (0.01) * معنوي عند (0.05)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات أولياء الأمور والمسئولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الاستجابة كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية لصالح استجابات أولياء الأمور.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات أولياء الأمور والمسئولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المصداقية كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية لصالح استجابات أولياء الأمور.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات أولياء الأمور والمسئولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الحماية كأحد أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات أولياء الأمور والمسئولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى أبعاد تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ككل لصالح استجابات أولياء الأمور.

المحور السابع: اختبار فروض الدراسة:

- **اختبار الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ":**

جدول رقم (18) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر البراعة التنظيمية على تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية كما يحدده المسئولون

المتغيرات المستقلة		معامل الانحدار B	اختبار (ت) T-Test	اختبار (ف) F-Test	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2
المسئولين (ن=35)	استكشاف الموارد الخارجية الداعمة	0.301	*2.429	*5.902	*0.390	*0.152
	الهيكل التنظيمى المرن	0.322	*2.397	*5.744	*0.385	*0.148
	استثمار الموارد المتاحة	0.299	*2.352	*5.531	*0.379	*0.144
	أبعاد البراعة التنظيمية ككل	0.343	*2.567	*6.589	*0.408	*0.166

** معنوي عند (0.01) * معنوي عند 0.05

يوضح الجدول السابق أن:

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استكشاف الموارد الخارجية الداعمة للجمعيات الأهلية " والمتغير التابع " تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.05). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.152)، أي أن استكشاف الموارد الخارجية الداعمة للجمعيات الأهلية يساهم في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية بنسبة (15.2%). **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استكشاف الموارد الخارجية الداعمة للجمعيات الأهلية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ".**
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الهيكل التنظيمى المرن للجمعيات الأهلية " والمتغير التابع " تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.05). وتشير نتيجة

اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.148)، أي أن الهيكل التنظيمى المرن للجمعيات الأهلية يساهم في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية بنسبة (14.8%). **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الهيكل التنظيمى المرن للجمعيات الأهلية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ".**

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " استثمار الموارد المتاحة بالجمعيات الأهلية " والمتغير التابع " تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.05). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.144)، أي أن استثمار الموارد المتاحة بالجمعيات الأهلية يساهم في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية بنسبة (14.4%). **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين استثمار الموارد المتاحة بالجمعيات الأهلية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ".**
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أبعاد البراعة التنظيمية بالجمعيات الأهلية ككل " والمتغير التابع " تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.05). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.166)، أي أن أبعاد البراعة التنظيمية بالجمعيات الأهلية ككل تساهم في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية بنسبة (16.6%). **مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين البراعة التنظيمية وتحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية ".**

المحور الثامن: الآليات المقترحة لتفعيل إسهامات البراعة التنظيمية في تحسين الخدمات للمعاقين سمعياً بالجمعيات الأهلية:

الالية	ابعاد التنفيذ
ا/تحديث الهيكل التنظيمي للجمعيات الاهلية العاملة في مجال رعاية المعاقين سمعيا	**1- اعادة هيكلة بعض الوحدات الادارية عن طريق دمج بعضها او الغاء بعضها بما يتناسب مع رؤية ورسالة الجمعية.** **2- تبسيط الهيكل التنظيمي والقضاء علي ازدواج الوظائف وتكرارها** **3- تطوير اللوائح واجراءات العمل بما يسمح بسهولة الاداء** **4- تدعيم خطوط الاتصال الراسى والافقى بين الجمعية او الجمعيات الاخري وتعزيز الترابط الشبكي بينهم .**
ب/توفير السياق التنظيمي الملائم لتحقيق البراعة التنظيمية	**1- تشجيع الافكار الابداعية في الجمعيات** **2- عقد ورش عمل وندوات تثقيفية حول التحدث والابتكار في الموارد** **3- تعزيز الثقة المشتركة بين العاملين ومنهم البعض وبين القيادات** **4- توفير فرص الدعم المشترك والتنمية الذاتية للعاملين بالجمعيات** **5- تعزيز مشاركة العاملين في صنع القرارات وتوفير فرص قوية للعلاقات الانسانية بينهم**
ج/ تشجيع الابتكار والاستكشاف في الخدمات	**1- تبني وتشجيع المشروعات المبتكرة المقدمة من العاملين داخل الجمعية** **2- حصر احتياجات سوق العمل وايقاف البرامج غير المناسبة واضافة تخصصات جديدة** **3- تشجيع تبادل الخبراء بين الجمعيات لتبادل الافكار والخبرات المختلفة**
د/تحسين نوعية الخدمات المقدمة	**1- اجراء تقويم دوري للوقوف علي مدي استمرارية جودة العمل** **2- وضع نظام واضح لتقديم الحوافز المادية والمعنوية للحصول علي الدعم المجتمعي** **3- ربط البرامج والمشروعات بمعايير الجودة المحلية والدولية** **4- تشجيع المعاقين سمعيا وتيسير سبل التواصل فيما بينهم**

المراجع

ابراهيم، مها (2017) البراعة التنظيمية وتاثيرها في تحقيق النجاح الاسترتيجي، دراسة تطبيقية في المعرف الاهلي العراقي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد الثالث والثلاثون.

ابو النصر، محدت محمد (2004) ادارة الجمعيات الاهلية في مجال رعاية وتاهيل ذوي الاحتياجات الخاصة ، القاهرة ، مجموعة النيل العربية ، ط1.

اسماعيل، جلال (2021) البراعة التنظيمية وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي في منظمات المجتمع المدني، دراسة حالة شبكة المنظمات الاهلية قطاع غزة، جامعة القدس، المجلة الاكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الادارية.

الجرجاوي، زياد (2015) القواعد المنهجية في البراعة التنظيمية، القدس، مطبعة ابناء الجراح.

الجهازالمركزي للتعبئة العامة والاحصاء (2023) .

الرازي، محمد ابوبكر(1986) مختار الصحاح ، لبنان ، مكتبة لبنان .

الزهراني، علي بن حسن (2018) واقع ومشكلات تقييم وتشخيص التلاميذ الصم وضعاف السمع بمعاهد وبرامج التربية الخاصة من وجهة نظر الاخصائيين والمعلمين، مجلة التربية الخاصة والتاهيل ، مجلد 6، العدد 22، الجزء الثاني ،يناير.

السنهوري، احمد محمد (2000) الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفئات الخاصة، مركز السوق الريادي، الطبعة الثانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

الشاويش، امجد سليمان (2014) بناء برنامج للتاهيل المهني للمعاقين سمعيا وفقا للممارسات المهنية الحديثة وتقسيمة من قبل المعاقين سمعيا والمشرفين عليهم ،رسالة دكتوراة ،كلية الدراسات العليا ، جامعة العلوم الاسلامية العالمية، الاردن .

الغريب ، هشام عبدالحفيظ واخرون (2007)المرجع الحديث في الهندسة الادارية ،جدة ، مكتبة الملك فهم .

القناوي، مصباح (2022) دور البراعة التنظيمية والميزة التنافسية وانكاسها علي علي المنظمات المتعلمة، جامعة بني وليد، مجلة القرطاس، العدد(18)

الهرايدة، اسماعيل محمد (2012) التحليل الاستراتيجي في اعادة هندسة العمليات الادارية، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع ط 1.

الوجيز (1993) معجم اللغة العربية، القاهرة ، الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية .

بن طراز، شيماء واخرون (2021) دور مراكز الرعاية في تاهيل ودمج المعاقين سمعيا ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، الجزائر .

رضوان ، طارق رضوان محمد (2020) اثر ابعاد ادارة المواهب في البراعة التنظيمية ، بحث منشور بالمجلة العربية للبحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، المجلد السابع ، العدد الاول .

زايد، عادل (2003) الاداء التنظيمي المتميز والطرق الي منظمة المستقبل ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية .

صالح، رنا عبد الحميد (2014) السمات الشخصية لدي المراهقين المعوقين سمعيا في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير ، كلية التربية الخاصة، جامعة دمشق.

عبد المعطي، حسن مصطفي واخرون (2013) سيكولوجية ذوي الاحتياجات الخاصة ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ،ط1.

عبدالغني، مروة جمعة (2020) الاسهام النسبي للبراعة التنظيمية في التنبؤ بالميزة التنافسية للجمعيات الاهلية ، بحث منثور ، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، العدد التاسع عشر .

علي، اري محمد (2017) تاثير البراعة التنظيمية في تحسين ابعاد جودة الخدمة الفندقية ، دراسة استطلاعية لاراء المديرين لعينة من فنادق الاربعة والخمسة نجوم في محافظتي دهوك واربيل ، مجلة الابتكار والتسويق ، العدد الرابع

علي، ماهر ابوالمعاطي (2004) الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي والمعاقين ، القاهرة ، مكتبة زهراءالشرق .

محمد، انس (2016) ادارة المعرفة وتاثيرها في البراعة التنظيمية ، بيروت ، دارالعلم للطباعة والنشر.

محمد، مكي محمد (2021) دور الجمعيات الاهلية لذوي الاحتياجات الخاصة في التمكين الوظيفي للمراءة في المجتمع السعودي في ضوء رؤية المملكة 2030، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، القاهرة .

مسعودان، احمد (2006) رعاية المعاقين واهدافه،سياسة ادماجهم الاجتماعي بالجزائر من منظور الخدمة الاجتماعية ، سرالة دكتوراة ،علم اجتماع التنمية ، جامعة منتوري قسنطينة ،ص40

مسلم، علي سيد (2004) ممارسة طريقة تنظيم المجتمع لتدعيم الخدمات المقدمة للمعاقين ، بحث منشور بالموتمر العلمي السابع عشر كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ،ج 2.

معجم اللغة العربية (1946) المعجم الوجيز

محمود، محمد (2006) الخدمة الاجتماعية وقضايا المجتمع المصري، دار المعرفة الجامعية.

ناصف، مرفت صالح اخرون (2023) تحقيق البراعة التنظيمية بالجامعات المصرية، مجلة الادارة التربوية، العدد التاسع والثلاثون ، يوليو .

نياف، فاطمة الزهراء (2016) اثر تمكين العاملين في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للبنوك، رسالة ماجستير، جامعة ام البواقي ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير

Adams. Robert (2000) quality of life.in martin devise, the black well encyclopedia of social work, USA, black well publishers

Barker/Robert (1987) the social work dictionary /NASW, USA.

Datta. Vimanyu (2011) review and extension ambidexterity's theoretical model integrating networks and absorptive capacity, journal of management and strategy . vol2.no.1.

Heracleous.l.papachroni.a.andriopoulod.c..8gotsi.m.(2017) structural ambidexterity and competency traps: insights from Xerox parc. technological forecasting and social change .117.327-338, http: lldoi.org/10.1016igtech fore.

Hyde Marv (2006) so me ethical dimensions of cochlear implantation for deaf studies and deaf education, volume 11/n1.

Jurksiene, Lolita(2016) the relationship bet ween dynamic capabilities and firm of organizational ambidexterity/European business. Review (28).4.

Kuban h, Christine .m (2004) is deafness disease of poverty? the association between socioeconomic deprivation and congenital hearing impairment, march.

Miguel. Aguayo (2001) the experience of deafened adults' implication for rehabilitative services work, vol.126(4)

vireo .albert (2017)organizing for ambidexterity in non-profit organization a descriptive case study to uncover the innovative practices by key organizational decision markers. doctoral dissertation. presented the school of education, college of professional studies north – Eastern university Boston.