

العائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية

د. عبد الرحمن علي عبد الرحمن
مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي
كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط

العائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية
د. عبد الرحمن علي عبد الرحمن: مدرس بقسم التخطيط الاجتماعي - كلية الخدمة
الاجتماعية جامعة أسيوط
الملخص:

هدفت الدراسة إلي قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ، وقياس واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية، كما استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بنوعيه الشامل للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (مؤسسة نماء لتنمية المجتمع ، جمعية الأورمان ، جمعية الطفولة والتنمية) ، والعينة للمستفيدين من هذه الجمعيات بمحافظة أسيوط ، حيث بلغ إطار المعاينة للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (١٣٠) موظف ومتطوع ، وللمستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (٤٨٣) مستفيد ، حيث أشارت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين العائد الاجتماعي والاقتصادي ، وواقع تطبيق الحوكمة حيث بلغت (*٤٠١) ، حيث جاء العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً حيث بلغ (٥٧,٧%) ، وجاء واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية قوياً حيث بلغ (٧٤%) .
الكلمات المفتاحية: العائد الاجتماعي، العائد الاقتصادي، الحوكمة، الرعاية الاجتماعية، المؤسسات الاجتماعية.

Abstract:

The study aimed to measure the social and economic Outcome from the application of governance in the Egyptian social welfare institutions, and measure the reality of the application of governance in the Egyptian social welfare institutions. The study also used a comprehensive social survey method for the employees of the social welfare institutions in Assiut Governorate The sample of the beneficiaries of these associations in the governorate of Assiut, where the sampling frame for workers in the social welfare institutions in the province of Assiut (130) employees and volunteers, and beneficiaries of social welfare institutions In the governorate of Assiut (483) beneficiaries, where the results of the study pointed to a weak positive relationship between the social and economic Outcome, and the reality

of the application of governance (401*) The reality of the implementation of governance in social welfare institutions was strong (74%).

Keywords: Social Outcome, Economic Outcome, Governance, Social Welfare, Social Institutions.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

الرعاية الاجتماعية قديمة قدم المجتمعات الإنسانية، ولذلك لم تمر حقبة من تاريخ البشرية إلا وعرفت فيها هذه الرعاية، ولقد تطورت برامج الرعاية الاجتماعية بتطور الزمن وتعقيداته، كما اتسع مداها كلما عرف المجتمع الإنساني طريقة إلي التقدم والنهضة، (سرحان، ٢٠٠٥) "ولذا فالرعاية الاجتماعية لم تكن شيئاً جديداً، بل إنها على مدار الزمن في حالة اتصال وتجدد وتطور، حيث أن الرعاية الاجتماعية مؤسسة على قيم وفضائل اجتماعية وإنسانية؛ لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات" (ص ١٥).

والمنتبع للمراحل التطورية للرعاية الاجتماعية، يتبين له أن المجتمعات القديمة، كانت تنظر إلي الرعاية على أنها نوع من الصدقة والإحسان، لمساعدة المحتاجين أو الفئات المعوزة، كالمعاقين، والمتخلفين، والشيوخ، أو الذين عجزوا بسبب مرضهم، أو شيخوختهم، أو النظام الاقتصادي القائم، أو ظروفهم الاقتصادية والأسرية في إشباع حاجاتهم الأساسية (جهامي، ٢٠١٨، ص ١٥).

حيث أن الإنسان يعيش في حالة حركة وامتداد مع التغيرات الاجتماعية المتجددة المتطورة، لذا فإن هذا الأمر يجعل البعض في حاجة للرعاية الممكنة من الاعتماد على النفس، وذلك بعد تهيئة استعداداتهم، وتنمية قدراتهم ببرامج تناسب إمكاناتهم، وإمكانات المجتمع والبيئة المحيطة، لأجل أن يكون الذين هم في حاجة للرعاية على علاقة بطموحاتهم، دون يأس، وذلك بمساعدة الفرد على تحقيق أكبر قدر ممكن من الاعتماد على النفس، والمقدرة على المساعدة الذاتية (سرحان، ٢٠٠٥، ص ١١٣).

والفرد مهما كانت قدراته، ومهاراته، فإنه لن يستطيع إشباع حاجاته المتطورة والمتنوعة منفرداً، لذا فهو في حاجة لجهود الآخرين من خلال جهود تبذل من مؤسسات الرعاية الاجتماعية في القطاعات المتعددة، (الصحة، والتعليم، والضمان الاجتماعي، والقطاعات الخدمية الأخرى) (جهامي، ٢٠١٦، ص ٨٨).

لذا فإن الرعاية الاجتماعية أصبحت تقدم من قبل مؤسسات حكومية وأهلية، حيث تساند مؤسسات المجتمع المدني مؤسسات الدولة، وتتكاتف معها لتحقيق أهداف الرعاية

الاجتماعية للأفراد، فهي تعمل علي سد الفجوات والثغرات في الجهود الحكومية من أجل توفير الرعاية الاجتماعية للأفراد في المجتمع (هاشم، ٢٠١٦، ص ٧٩) .

"حيث تركز جهود الجمعيات الأهلية على محور أساسي وهو تعبئة جهود الأفراد والجمعيات لإحداث التنمية في المجتمع لصالح الأفراد والجماعات وحل مشكلاتهم والإسهام في مؤازرة جهود الدولة في تلبية الاحتياجات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية للمجتمع" (Halemani,2017, P6) .

من هنا فقد أخذت الجمعيات الأهلية والمؤسسات الاجتماعية علي عاتقها تطوير خدماتها المقدمة للأفراد من خلال تطبيق محاور الحوكمة لتحقيق العدالة والشفافية في توزيع خدماتها علي المستفيدين، كما عملت أيضاً علي القضاء علي البيروقراطية ومواجهة الفساد المالي والإداري في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية (هاشم، ٢٠١٧، ص ١٢٠) .

كما لا تعد حوكمة مؤسسات الرعاية الاجتماعية هدفاً في حد ذاتها، فهي لا ترتبط بعمليات رقابية إجرائية أو شكلية ولا تمثل التزاماً دقيقاً بإرشادات محدودة أو بملاحظة أو مراعاة سلوكيات إدارية معينة، بل إن ما تهدف إليه في حقيقة الأمر هو تحسين أدائها وضمان تقديمها لخدمات الرعاية الاجتماعية بشكل جيد للمواطن (Wheelen& Hunger,2004,P30) .

من هنا تسعى الخدمة الاجتماعية من خلال عملها في المؤسسات الاجتماعية إلى تطوير خدماتها أخذة في اعتبارها مستهلكي الخدمة والانتقال من مرحلة إلى مرحلة أفضل من الخدمة من خلال مواجهة المشكلات التي تحول دون تقديم خدمة أفضل وذلك بالاهتمام بتقديم الخدمات للتحقق من الإنجازات ومعدل النجاح في تحقيق الأهداف من خلال قياس فعالية (Effectiveness) ومدى كفاءة (Efficiency) مؤسسات الرعاية الاجتماعية، والعمل علي قياس العائد الاجتماعي من تطبيق الحوكمة في هذه المؤسسات (أبو المعاطي، ١٩٩٧، ص ٣١) .

ثانياً: الدراسات السابقة:

• دراسات اهتمت بالعائد الاجتماعي والاقتصادي:

١) دراسة أسماء محمد جلال (٢٠١٢) بعنوان (العائد الاجتماعي والاقتصادي لمشروع دعم المبادرات البيئية للمجتمع) استهدفت الدراسة تحديد العائد الاجتماعي والاقتصادي لمشروع دعم المبادرات البيئية للمجتمع، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة طردية بين العائد الاجتماعي والاقتصادي وتحقيق مشروع دعم المبادرات البيئية (جلال ، ٢٠١٢) .

٢) دراسة شبيب (٢٠١٥) بعنوان (العائد الاجتماعي والاقتصادي للبرامج الاجتماعية والاقتصادية لصندوق تطوير المناطق العشوائية) استهدفت الدراسة قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي للبرامج الاجتماعية والاقتصادية لصندوق تطوير المناطق العشوائية، وتوصلت إلي مجموعة من المقترحات التي تساهم في زيادة العائد الاجتماعي والاقتصادي (شبيب، ٢٠١٥) .

٣) دراسة دي نيلسون وأخرون (٢٠١٧) بعنوان (العوائد الاجتماعية والاقتصادية للنقل المجتمعي في اسكتلندا) استهدفت الدراسة التعرف علي العوائد الاجتماعية والاقتصادية للنقل المجتمعي في اسكتلندا، وتوصلت إلي النقل المجتمعي خدمة ذات أهمية حاسمة توفر فوائد شاملة عبر مجموعة من مجالات السياسة، بما في ذلك النقل والصحة والخدمات الاجتماعية والترفيهية، كما أنه يلعب دوراً هاماً في معالجة أنواع مختلفة من عدم المساواة (Nelson, 2017, PP 286-298) .

• دراسات اهتمت بالحوكمة في المؤسسات الاجتماعية:

١) دراسة حلمي (٢٠١٠) بعنوان (متطلبات الحوكمة بالمنظمات غير الحكومية لدعم برامج التنمية المحلية) استهدفت الدراسة معرفة متطلبات تطبيق الحوكمة بالمنظمات غير الحكومية، وتوصلت إلي ضرورة توافر عناصر الشفافية التي تعتبر أهم المتطلبات المطلوبة لتطبيق الحوكمة (حلمي، ٢٠١٠).

٢) دراسة ليندا تريمورني ماس، وأخرون (٢٠١٥) بعنوان (تأثير رأس المال الاجتماعي على الحوكمة وسبل المعيشة المستدامة لمجتمع المدينة الساحلية) استهدفت الدراسة تحليل العلاقة بين رؤوس الأموال الاجتماعية لتحسين القدرة على استخدام الحكم على سبل العيش المستدامة، وتوصلت إلي أن رأس المال الاجتماعي يؤثر بشكل كبير على الحوكمة في المناطق الساحلية ، ولكن الحوكمة لا تؤثر بشكل كبير على سبل العيش المستدامة في المجتمعات الساحلية (Maas et al 2015, PP 718:722) .

٣) دراسة ألبيرت جولينك وأخرون (٢٠١٧) Jolink, et al بعنوان (التعاون المستدام: تأثير الحوكمة والمؤسسات على الأداء المستدام) استهدفت الدراسة تحديد تأثير الحوكمة والمؤسسات على الأداء المستدام، وتوصلت إلي أن حوكمة المؤسسات لها تأثير ايجابي علي تحقيق التنمية المستدامة داخلها (Jolink, et al (, 2017, PP 1:6) .

٤) دراسة زيونج وانج، وجوزيف ساركيس (٢٠١٧) Zhihong Wang, Joseph Sarkis بعنوان (حوكمة المسؤولية الاجتماعية للشركات، النتائج والأداء المالي) استهدفت الدراسة التحقيق في تأثير وساطة نتائج المسؤولية الاجتماعية للشركات، على العلاقة بين حوكمة المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، وتوصلت إلي أن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتوسط في العلاقات بين حوكمة المسؤولية الاجتماعية والأداء المالي، كما تشير النتائج إلى أن الشركات التي تطبق إدارة المسؤولية الاجتماعية بنجاح تلعب دوراً هاماً يؤثر على الأداء المالي لها (Wang, Zhihong , Sarkis , Joseph ,2017, PP 1607:1616).

٥) دراسة خالد (٢٠١٧) بعنوان (متطلبات تطبيق الحوكمة في مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار) استهدفت الدراسة تحديد متطلبات تطبيق الحوكمة في مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، وتوصلت الدراسة إلي أن أهم متطلبات تطبيق الحوكمة جاءت في إعلان تقارير الأداء التي تم تنفيذها في السنوات السابقة ووجود لائحة قانونية منظمة للعمل (خالد، ٢٠١٧).

٦) دراسة ريهيما باجوما وآخرون (٢٠١٨) Baguma, et al بعنوان (إدارة الحوكمة من أجل التنمية المستدامة: إعادة تشكيل العلاقات بين المواطنين والإدارة في العصر الرقمي) استهدفت الدراسة التعرف علي دور إدارة الحوكمة من أجل التنمية المستدامة في إعادة تشكيل العلاقات بين المواطنين والإدارة في العصر الرقمي، وتوصلت الدراسة إلي أن تغيير نماذج الحوكمة يشكّل ويعيد رسم معالم العلاقات بين المواطنين والإدارة بشكل إيجابي (Baguma, et al, 2018).

• **وبتحليل الدراسات السابقة يمكن استخلاص الآتي:**

- ١) هناك دراسات اهتمت بدراسة العائد الاجتماعي والاقتصادي معا مثل دراسة أسماء محمد جلال (٢٠١٢)، دراسة شبيب (٢٠١٥)، دراسة نيلسون وآخرون (٢٠١٧)
- ٢) هناك دراسات استهدفت التعرف على مدى تأثير العائد الاجتماعي لتطبيق التنمية المستدامة مثل دراسة أندرياس مونزيل وآخرون (٢٠١٨) Munzel, et al
- ٣) هناك دراسات اهتمت بمتطلبات تطبيق الحوكمة مثل دراسة حلمي (٢٠١٠)، ودراسة خالد (٢٠١٧)

٤) هناك دراسات اهتمت بتأثير الحوكمة على تحقيق التنمية مستدامة سواء على مستوى المجتمع او بالنسبة للمؤسسة مثل دراسة ماس، وآخرون (٢٠١٥)، دراسة ريهيما باجوما وآخرون (٢٠١٨) Baguma, et al
ثالثاً: مشكلة الدراسة:

في ضوء كل المعطيات السابقة وما أفرزته الدراسات السابقة من خلال قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي، وأدوار الحوكمة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ، يمكن صياغة القضية الرئيسية للدراسة في التعرف علي مردود العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من خلال تحديد واقع تطبيق الحوكمة بهذه المؤسسات.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من:

- ١) الاهتمام العالمي بتطبيق محاور الحوكمة في المؤسسات الحكومية والأهلية علي حد سواء.
- ٢) الاهتمام المحلي في القضاء على الفساد والبيروقراطية وتحقيق الشفافية في المؤسسات المصرية من خلال تطبيق الحوكمة.
- ٣) استحواد دراسات قياس العائد علي اهتمام كبير في الخدمة الاجتماعية عامة، والتخطيط الاجتماعي بشكل خاص.
- ٤) نتائج البحوث التقييمية تساعد علي تصحيح المسار للمؤسسات الاجتماعية العاملة في مجال الرعاية الاجتماعية.
- ٥) دور مؤسسات الرعاية الاجتماعية في مساندة الدولة في تغطية خدمات الرعاية الاجتماعية للأفراد في المجتمع.

خامساً: أهداف الدراسة:

- ١) قياس العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من خلال مؤشرات نموذج تحقيق الهدف الآتية:
 - قياس المستوي المعيشي.
 - قياس مستوي توزيع الدخل.
 - قياس المستوي الاجتماعي.
- ٢) قياس واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من خلال المحاور الآتية:
 - قياس واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية.

- قياس واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية.
- قياس واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية.
- (٣) قياس العلاقة بين العائد الاجتماعي والاقتصادي و تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- (٤) التوصل لتصور تخطيطي مقترح يمكن من خلاله زيادة العائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

سادساً: فروض الدراسة:

(١) من المتوقع أن يكون العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ضعيفاً، ويمكن اختباره من خلال مؤشرات نموذج تحقيق الهدف التالية:

- أ- من المتوقع أن يكون مستوي المعيشة ضعيفاً.
- ب- من المتوقع أن يكون مستوي توزيع الدخل ضعيفاً.
- ج- من المتوقع أن يكون المستوي الاجتماعي ضعيفاً.
- (٢) من المتوقع أن يكون واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ضعيفاً، ويمكن اختباره من خلال الفروض الفرعية التالية:
 - أ- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.
 - ب- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.
 - ج- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.
- (٣) من المتوقع وجود علاقة طردية بين العائد الاجتماعي والاقتصادي و تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

(١) مفهوم العائد الاجتماعي والاقتصادي:

لغويًا (Webstwr's, 1981) يشير العائد إلى النتائج الواضحة أو المدركة عن شيء ما" (P 135) ، "والعائد الاجتماعي من الناحية الاجتماعية يتصل بالمجتمع أو الرفقة أو العشيرة أو باشتراك أفراد المجتمع والميل إلى علاقات الصداقة وكذا الشعور بالانتماء المتبادل، وهو ما يكتسبه الناس من معارف، وما يستطيعوا تنميته من مهارات وما يحققه من نمو، وما يتبنوه من قيم واتجاهات جيدة، وكذلك ما يمكن أن يدخله المشروع من أنظمة اقتصادية واجتماعية وثقافية وصحية جديدة" (أحمد ، تومادر مصطفى، ٢٠٠٤، ص ٣٠٢).

كما يعرف العائد الاجتماعي في الخدمة الاجتماعية بأنه (سرحان ، نظيمة محمود، ١٩٩٧) " التغيرات الكيفية الإيجابية التي حدثت في مشكلة العمل نتيجة لجهود الأخصائي المبذولة لحل المشكلة بحيث يمكن قياس كل من هذه المتغيرات والدلالات عليها بش كل كمي" (ص ٤٣٩)

بينما يعرف العائد الاقتصادي بأنه ما يحصل عليه الأفراد مقابل إنتاج السلع والخدمات، ويمكن النظر إلي وجود عائد اقتصادي فردي، وعائد اقتصادي مجتمعي، حيث يعرف العائد الاقتصادي الفردي بالمرود المادي والاستهلاكي الراجع للأفراد بالإضافة الي انتقالهم من حاله اقتصاديه الي حاله اخري تتوافر فيها امكانيات افضل في تلبية حاجات الافراد، بينما يعرف العائد الاقتصادي المجتمعي بالمرود الخاص بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية والترابط فيما بينهم لتحقيق الزيادة في الدخل القومي للمجتمع (سلامة ، ياسر خالد، ٢٠١٠، ص ٦٢) .

ومن خلال العرض السابق لهذه التعريفات يمكن تعريف العائد الاجتماعي والاقتصادي إجرائياً وفقاً للدراسة الراهنة:

- ✓ ما يكتسبه الافراد من معارف ومهارات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ✓ ما يمكن ان تدخله المشروعات من انظمة اقتصادية واجتماعية جديدة داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ✓ المرود الخاص بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية التي تحدث داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ✓ زيادة الدخل الاقتصادي للمسفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية نتيجة تبنى افكار ومشروعات تنموية.

(٢) مفهوم الحوكمة:

"يعرف (Alamgir (2007 مفهوم الحوكمة بأنه الترجمة المختصرة للمصطلح "Corporate Governance" (P12)، أما الترجمة العلمية لهذا المصطلح، والتي تم الاتفاق عليها، فهي: (النشرة الاقتصادية ، ٢٠٠٣) "تمط ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة" ، وتعرف مؤسسة التمويل الدولية FC الحوكمة بأنها: "هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها" .

كما عرفها ياسر، (٢٠١٠) بأنها: " مجموعة قواعد إدارية " تستخدم لإدارة الشركة من الداخل، ولقيام مجلس الإدارة بالإشراف عليها لحماية المصالح والحقوق المالية للمساهمين " (ص ص ٧٧-٧٨) .

وتعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD بأنها: "مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين" (مركز البديل للتخطيط والدراسات الاستراتيجية، www.elbadil-pss.org) ومن خلال العرض السابق لهذه التعريفات يمكن تعريف الحوكمة إجرائياً وفقاً للدراسة الراهنة:

- ✓ القواعد والإجراءات التي تحقق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ✓ القواعد والإجراءات التي تحقق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ✓ القواعد والإجراءات التي تحقق العدالة في توزيع الخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

✓ القواعد والإجراءات التي تحقق المرونة في إدارة مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

(٣) مفهوم مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

"تعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأنها "كل الجهود والأنشطة التي تقدمها المؤسسات الحكومية والأهلية بغرض تخفيف حدة الفقر والعوز عن الأفراد المحتاجين للمعونة أو غير القادرين علي تلبية حاجاتهم الضرورية بمفردهم أو بمساعدة أسرهم" (United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD)) (2014) .

كما يعرفها (Greve , Bent 2014) أيضاً بأنها تلك "المؤسسات التي تهدف الى مساعدة الافراد والجماعات علي مقابلة حاجاتهم الغذائية والاجتماعية والاقتصادية، علي أساس تقديم الرعاية اللازمه لهم" (P 23) .

ومن خلال العرض السابق لهذه التعريفات يمكن أن نستنبط الآتي:

- ✓ مؤسسات الرعاية الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الأفراد على تلبية احتياجاتهم الأساسية.
- ✓ مؤسسات الرعاية الاجتماعية قد تكون حكومية أو أهلية.
- ✓ تعتبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية هامة للحفاظ على كيان المجتمع وتحقيق الرفاهية والخير لأفراده.
- ✓ تعمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية علي سد الفجوة الحكومية في خدمات الرعاية الاجتماعية في المجتمع.

ثامناً: الموجّهات النظرية للدراسة:

نموذج تحقيق الهدف: وهو مشتق من نظريات الدافعية ونظريات المجالات ويستخدم كوسيلة تحليلية تتسم بالثقة والموضوعية ويستطيع قياس الأهداف النظرية المجردة، ولهذا النموذج نقاط قوة تتمثل في أنه يستطيع تقويم الأهداف الفردية في البرنامج بمعزل عن الأهداف الأخرى، أما نقاط الضعف تتمثل في أن تحقيق الهدف قد يكون نتيجة العوامل البيئية التي لا يستطيع أن يتحكم فيها القائم بعملية التقويم كما أنه لا يقوم بالإحصاء الكافي للأهداف غير المتوقعة للنتائج (حمزة، ٢٠١٣، ص ١٢٥).

أسباب اختيار نموذج تحقيق الهدف في الدراسة الراهنة:

- ١) يساعد نموذج تحقيق الهدف علي تحديد أهداف مؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ٢) أحد النماذج الهامة التي تستخدم في دراسات قياس العائد سواء الاجتماعي أو الاقتصادي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ٣) يساعد في تقويم الأهداف الفردية في البرنامج بمعزل عن الأهداف الأخرى.
- ٤) يعتبر أحد الوسائل التحليلية التي تتسم بالثقة والموضوعية في قياس الأهداف التي تضعها المؤسسات.

تاسعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

- ❖ نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات التقييمية.
- ❖ المنهج المستخدم: تستخدم هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بنوعيه الشامل للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (مؤسسة نماء لتنمية المجتمع، جمعية الأورمان، جمعية الطفولة والتنمية)، والعينة للمستفيدين من هذه الجمعيات بمحافظة أسيوط.
- ❖ خطة المعاينة:

- ١) إطار المعاينة: بلغ إطار المعاينة للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (١٣٠) موظف ومتطوع.
- جدول رقم (١) يوضح إطار المعاينة للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط

م	المؤسسة	عدد العاملين	عدد المتطوعين	الإجمالي
١	مؤسسة نماء لتنمية المجتمع	٢٥	١٤	٣٩
٢	جمعية الأورمان	٣٠	٢٦	٥٦
٣	جمعية الطفولة والتنمية	٢٣	١٢	٣٥
	المجموع		١٣٠	

- بلغ إطار المعاينة للمستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (٤٨٣) مستفيد، وذلك باستخدام العينة العمدية من المستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأسيوط، والبالغ عددهم (٢١٠٥) ممن تنطبق عليهم الشروط الآتية:
- ✓ انقضاء مدة بينية للاستفادة من الخدمات لا تقل عن عامين.
- ✓ الاستفادة من خدمات متنوعة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأسيوط.
- ✓ عدم تلقي مساعدات من أي جهة أخرى غير مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأسيوط.
- أسباب اختيار الباحث مؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (مؤسسة نماء لتنمية المجتمع، جمعية الأورمان، جمعية الطفولة والتنمية):
- ✓ تطبيق هذه المؤسسات لمعايير الحوكمة.
- ✓ تعاون هذه المؤسسات مع الباحث في تقديم البيانات اللازمة للدراسة.
- ✓ دورها النشط في تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بمحافظة أسيوط.
- ❖ أدوات الدراسة:

- (١) استبيان للعاملين والمتطوعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (مؤسسة نماء لتنمية المجتمع، جمعية الأورمان، جمعية الطفولة والتنمية).
- صدق الاستمارة:** استخدم الباحث الصدق الظاهري، وذلك بعرض الأداة على عدد (٥) محكم من أعضاء هيئة التدريس وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن ٨٠% وفي النهاية تم وضع الأداة في صورتها النهائية.
- ثبات أداة الاستبيان:** للتحقق من ثبات الاستبيان تم تقسيم عبارات كل متغير من متغيرات الأداة إلى جزأين أحدهما يمثل مجموع العبارات الفردية، والآخر يمثل مجموع العبارات الزوجية، وتم إيجاد الثبات بطريقة التجزئة النصفية بالاعتماد على معادلة (سبيرمان)، وجاءت النتائج على النحو التالي:
- الجدول رقم (٢) يوضح ثبات أداة الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية بالاعتماد على معادلة سبيرمان برونان = ١٥**

متغيرات الأداة	قيمة ر ودالاتها	معامل ثبات سبيرمان برونان للتجزئة النصفية
مؤشرات العائد الاجتماعي والاقتصادي	٠,٧٢١ **	٠,٧٨٨
مؤشرات واقع الحوكمة	٠,٦٨٧ **	٠,٧٠٨
الأداة ككل	٠,٧١١ **	٠,٧٧٣

* معنوي عند ٠,٠٥

** معنوي عند ٠,٠١

يبين الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط وقيم معامل (سبيرمان بروان) للتجزئة النصفية مقبولة ودالة إحصائياً مما يدل على ثبات الأداة حيث بلغ الثبات الكلي للأداة ٠,٧٧٣.

(٢) استبار للمستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمحافظة أسيوط (مؤسسة نماء لتنمية المجتمع، جمعية الأورمان، جمعية الطفولة والتنمية).

صدق الاستمارة: استخدم الباحث الصدق الظاهري، وذلك بعرض الأداة على عدد (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن ٨٠% وفي النهاية تم وضع الأداة في صورتها النهائية.

ثبات أداة الاستبار: للتحقق من ثبات الاستبار تم تقسيم عبارات كل متغير من متغيرات الأداة إلى جزأين أحدهما يمثل مجموع العبارات الفردية، والآخر يمثل مجموع العبارات الزوجية، وتم إيجاد الثبات بطريقة التجزئة النصفية بالاعتماد على معادلة (سبيرمان براون)، وجاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (٣) يوضح ثبات أداة الاستبار بطريقة التجزئة النصفية بالاعتماد على معادلة سبيرمان براون $n = 50$

متغيرات الأداة	قيمة ر ودالاتها	معامل ثبات سبيرمان براون للتجزئة النصفية
مؤشرات العائد الاجتماعي والاقتصادي	٠,٦٦٨ **	٠,٧٠٢
مؤشرات واقع الحوكمة	٠,٧٦٤ **	٠,٦٩٩
الأداة ككل	٠,٧١٣ **	٠,٧٠١

* معنوي عند ٠,٠٥

** معنوي عند ٠,٠١

يبين الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط وقيم معامل (سبيرمان بروان) للتجزئة النصفية مقبولة ودالة إحصائياً مما يدل على ثبات الأداة حيث بلغ الثبات الكلي للأداة ٠,٧٠١.

عاشراً: نتائج الدراسة:

❖ النتائج الخاصة باستمارة العاملين والمتطوعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(أ) البيانات الأولية للعاملين والمتطوعين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(١) السن:

الجدول رقم (٤) يوضح توزيع العاملين والمتطوعين وفقاً للسن ن = ١٣٠

الترتيب	%	ك	السن	
١	٢٦	٣٤	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠	
٢	٢٣	٣٠	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	
٣	٣٨	٤٩	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠	
٤	١٣	١٧	من ٥٠ سنة فأكثر	
	١٠٠	١٣٠	المجموع	

يتضح من الجدول رقم (٤) أن توزيع العاملين والمتطوعين وفقاً للسن قد جاءت

مرتبة تنازلياً: حيث جاء في الترتيب الأول العاملين والمتطوعين في السن من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ عاماً بنسبة (٣٨%)، وجاء في الترتيب الثاني العاملين والمتطوعين في السن من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ عاماً بنسبة (٢٦%)، وجاء في الترتيب الثالث العاملين والمتطوعين في السن من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ عاماً بنسبة (٢٣%)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير العاملين والمتطوعين في السن من ٥٠ عاماً فأكثر بنسبة (١٣%) ويشير ذلك إلى تنوع العاملين والمتطوعين في المؤسسات الاجتماعية من حيث السن، وإن كانت الغالبية للعاملين في السن من الأربعين عاماً إلى الخمسين عاماً، ويشير ذلك أيضاً إلى توافر عنصر الخبرة في العاملين بالمؤسسات الاجتماعية المصرية.

(٢) المستوى التعليمي:

الجدول رقم (٥) يوضح توزيع العاملين والمتطوعين وفقاً للمستوى التعليمي

ن = ١٣٠

الترتيب	%	ك	لمستوى التعليمي	
الثاني	٩	١١	مؤهل متوسط	
الرابع	٥	٧	مؤهل فوق متوسط	
الأول	٧٦	٩٩	مؤهل عالي	
الثالث	٧	٩	ماجستير	
الخامس	٣	٤	دكتوراه	
	١٠٠	١٣٠		

يتضح من الجدول رقم (٥) أنه جاء ترتيب العاملين والمتطوعين بالمؤسسات الاجتماعية وفقاً للمستوي التعليمي كآلاتي: جاء في الترتيب الأول العاملين والمتطوعين أصحاب المؤهلات العليا بنسبة (٧٦%)، ويشير ذلك إلي اعتماد المؤسسات الاجتماعية علي اصحاب المؤهلات العليا في العمل والتطوع بها، كما يشير إلي مدي إدراك أصحاب المؤهلات العليا أهمية العمل التطوعي والعمل داخل المؤسسات الاجتماعية ودورها الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع، بينما جاءت الترتيبات الأخرى متنوعة وبنسب مختلفة، ويشير ذلك إلي تنوع العاملين والمتطوعين وتنوع مؤهلاتها، كما يشير إلي اعتماد المؤسسات علي مختلف المؤهلات في العمل بها.

(٣) الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (٦) يوضح توزيع العاملين والمتطوعين وفقاً للحالة الاجتماعية ن = ١٣٠

م	الحالة الاجتماعية	ك	%	الترتيب
١	أعزب	٣٤	٢٦	الثاني
٢	متزوج	٩٣	٧٢	الأول
٣	أرمل	٣	٢	الثالث
	المجموع	١٣٠	١٠٠	

يتضح من الجدول رقم (٦) أنه جاء ترتيب العاملين والمتطوعين وفقاً للحالة الاجتماعية كآلاتي: جاء في الترتيب الأول العاملين والمتطوعين المتزوجين بنسبة (٧٢%)، بينما جاء في الترتيب الثاني العزاب بنسبة (٢٦%)، وجاء في الترتيب الثالث والأخير العاملين والمتطوعين الأرامل بنسبة (٢%).

(٤) سنوات الخبرة في العمل:

الجدول رقم (٧) يوضح توزيع العاملين والمتطوعين وفقاً لسنوات الخبرة في العمل ن = ١٣٠

م	سنوات الخبرة في العمل	ك	%	الترتيب
١	من سنه إلي أقل من ٣	٢٠	١٦	الرابع
٢	من ٣ سنوات إلي أقل من ٥	٢٥	١٩	الثالث
٣	من ٥ إلي أقل من ٧	٣٣	٢٥	الثاني
٤	من ٧ سنوات فأكثر	٥٢	٤٠	الأول
	المجموع	١٣٠	١٠٠	

يتضح من الجدول رقم (٧) أنه جاء ترتيب العاملين والمتطوعين وفقاً لسنوات الخبرة كالتالي: جاء في الترتيب الأول العاملين والمتطوعين ذوي الخبرة من سبع سنوات فأكثر بنسبة (٤٠%)، وجاء في الترتيب الثاني ذوي الخبرة من ٥ إلي أقل من ٧ سنوات بنسبة (٢٥%)، ويشير ذلك إلي زيادة أعداد العاملين والمتطوعين أصحاب الخبرة الكبيرة في العمل الاجتماعي، بينما جاء في الترتيب الثاني والثالث علي التوالي العاملين

والمتطوعين بنسب (١٩%)، (١٦%)، ويشير ذلك إلى وجود عاملين ومتطوعين أصحاب خبرة متوسطة وبسيطة في العمل الاجتماعي، ويعود ذلك التنوع والاختلاف بين خبرات العاملين والمتطوعين في العمل الاجتماعي بالمؤسسات الاجتماعية.
(ب) : العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:
(١) : المستوي المعيشي:

الجدول رقم (٨) يوضح المستوي المعيشي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين ن = ١٣٠

م	المستوي المعيشي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين	نعم	إلى حد ما	لا	مج الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	قدرة المستفيدين علي شراء المستلزمات المعيشية الأساسية	١٣	٤٢	٧٥	١٩٨	١,٥	٥٠,٧%	الثاني
٢	تمتع المستفيدين بمنازل تتوافر فيها المتطلبات اللازمة	٢٢	٢٥	٨٣	٢٤٩	١,٩	٦٣,٨%	الأول
٣	توافر المستلزمات الترفيهية للمستفيدين	٨	١١	١١١	١٥٧	١,٢	٤٠,٢%	الرابع
٤	قدرة المستفيدين علي سداد مستحقات المرافق الأساسية	٩	١٦	١٠٥	١٧١	١,٣	٤٣,٨%	الثالث
	المجموع	٥٢	٩٤	٣٧٤	٧٧٥	٥,٩		
	المتوسط العام	١٣	٢٣,٥	٩٣,٥	١٩٣,٧	١,٤		
	النسبة العامة	١٠%	١٨%	٧٢%				
	القوة النسبية				٤٩,٦%			

يشير الجدول رقم (٨) إلي المستوي المعيشي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٤٩,٦%)، وبمجموع أوزان (٧٧٥)، ومتوسط مرجح قدره (١,٤)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالتالي:

- ١) جاء في الترتيب الأول تمتع المستفيدين بمنازل تتوافر فيها المتطلبات اللازمة بمتوسط مرجح قدره (١,٩)، ويشير ذلك إلي مساعدة المؤسسات الاجتماعية في مساعدة المستفيدين في الحصول علي منازل تتوافر فيها المتطلبات المعيشية اللازمة
- ٢) جاء في الترتيب الثاني قدرة المستفيدين علي شراء المستلزمات المعيشية الأساسية بمتوسط مرجح قدره (١,٥)، ويشير ذلك إلي المساعدات المقدمة من قبل المؤسسات الاجتماعية للمستفيدين والتي تمكنهم من شراء المستلزمات المعيشية الضرورية.
- ٣) جاء في الترتيب الرابع والأخير توافر المستلزمات الترفيهية للمستفيدين بمتوسط مرجح قدره (١,٢)، ويشير ذلك إلي ضعف توافر المتطلبات الترفيهية للمستفيدين.

(٢): مستوي توزيع الدخول:

الجدول رقم (٩) يوضح مستوي توزيع الدخول وجهة نظر العاملين والمتطوعين ن = ١٣٠

م	مستوي توزيع الدخول من وجهة نظر العاملين والمتطوعين	نعم	إلى حد ما	لا	مجم الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	يحصل المستفيدون على الدخول المناسبة لمتطلبات المعيشة	١٠	٨	١١٢	١٢٨	١,٢	٤٠,٥%	السادس
٢	يحصل المستفيدون على المعونات والمساعدات التي يحتاجون إليها	١٢	٣٤	٨٤	١٨٨	١,٤	٤٨,٢%	الخامس
٣	يتمتع المستفيدون بخدمات المؤسسات الاجتماعية بشكل متواصل	٦٥	٤٤	٢١	٣٠٤	٢,٣	٧٧,٩%	الأول
٤	يحصل المستفيدون على المساعدات بشكل عادل	٤٩	٥١	٣٠	٢٧٩	٢,١	٧٠%	الثالث
٥	تقدم للمستفيدين المساعدات العينية حال توافرها في المؤسسات الاجتماعية	٨٦	٧	٣٧	٣٠٩	٢,٣	٧٩,٢%	الأول م
٦	يشعر المستفيدين بالمساواة في توزيع المساعدات من المؤسسات الاجتماعية	٥٤	١٩	٥٧	٢٥٧	١,٩	٦٥,٨%	الرابع
	المجموع	٢٧٦	١٦٣	٣٤١	١٤٦٥	١١,٢		
	المتوسط العام	٤٦	٢٧,١	٥٦,٨	٢٤٤,١	١,٨		
	النسبة العامة	٣٥,٣%	٢٠,٨%	٤٣,٩%				
	القوة النسبية				٦٢,٦%			

يشير الجدول رقم (٩) إلي مستوي توزيع الدخول من وجهة نظر العاملين والمتطوعين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٦٢,٦%)، وبمجموع أوزان (١٤٦٥)، ومتوسط مرجح قدره (١,٨)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالآتي:

(١) جاء في الترتيب الأول يتمتع المستفيدون بخدمات المؤسسات الاجتماعية بشكل متواصل بمتوسط مرجح قدره (٢,٣)، ويشير ذلك إلي استمرارية تقديم المؤسسات الاجتماعية لخدماتها للمستفيدين.

(٢) الترتيب الأول مكرر تقدم للمستفيدين المساعدات العينية حال توافرها في المؤسسات الاجتماعية بمتوسط مرجح قدره (٢,٣)، ويشير ذلك إلي حرص مؤسسات الاجتماعية علي تقديم خدماتها ومساعدتها للمستفيدين حال وجودها.

٣) جاء في الترتيب السادس والأخير يحصل المستفيدون علي الدخول المناسبة لمطالبات المعيشية بمتوسط مرجح قدره (١,٢)، ويشير ذلك إلي مساعدة المؤسسات الاجتماعية للمستفيدين في توفير المتطلبات المعيشية اللازمة لهم.

(٣): المستوي الاجتماعي:

جدول رقم (١٠) يوضح المستوي الاجتماعي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين ن = ١٣٠

م	المستوي الاجتماعي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين	نعم	إلى حد ما	لا	مج الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	تحسن المستوي الاجتماعي للمستفيدين	٣٤	٥١	٤٥	٢٤٩	١,٩	%٦٣,٨	الثالث
٢	زيادة شعور المستفيدين بالأمان الاجتماعي	٨٧	٣٤	٩	٣٣٨	٢,٦	%٨٦,٦	الأول
٣	زيادة شعور المستفيدين بالانتماء للمجتمع	٣٣	٦٥	٣٢	٢٦١	٢	%٦٦,٩	الثاني
٤	حرص المستفيدين علي المشاركة الاجتماعية مع الآخرين	٣٤	٤٥	٥١	٢٤٣	١,٨	%٦٢,٣	الرابع
٥	زيادة الترابط الاجتماعي بين أفراد أسر المستفيدين	٢٧	٣٣	٧٠	٢١٧	١,٦	%٥٥,٦	الخامس
	المجموع	٢٠٦	٢٢٨	٢٠٧	١٣٠٨	٩,٩		
	المتوسط العام	٤١,٢	٤٥,٦	٤١,٤	٢٦١,٦	١,٩		
	النسبة العامة	%٣١,٦	%٣٥	%٣٣,٤				
	القوة النسبية				%٦٧			

يشير الجدول رقم (١٠) إلي المستوي الاجتماعي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٦٧%)، وبمجموع أوزان (١٣٠٨)، ومتوسط مرجح قدره (١,٩)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالتالي:

١) جاء في الترتيب الأول زيادة شعور المستفيدين بالأمان الاجتماعي بمتوسط مرجح قدره (٢,٦)، ويشير ذلك إلي مساعدة المؤسسات الاجتماعية للمستفيدين يؤدي إلي شعور المستفيدين بالأمان الاجتماعي.

٢) جاء في الترتيب الثاني زيادة شعور المستفيدين بالانتماء للمجتمع بمتوسط مرجح قدره (٢)، ويشير ذلك إلي العائد الاجتماعي الراجع علي المستفيدين والمتمثل في زيادة شعورهم بالانتماء للمجتمع.

٣) جاء في الترتيب الخامس والأخير زيادة الترابط الاجتماعي بين أفراد أسر المستفيدين بمتوسط مرجح قدره (١,٦)، ويشير ذلك إلي العائد الاجتماعي من مساعدة

المؤسسات الاجتماعية للمستفيدين والمتمثل في زيادة الترابط الاجتماعي بين أفراد أسرهم.

(ج) واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(١) واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العالمين والمتطوعين:

الجدول رقم (١١) يوضح واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العالمين والمتطوعين ن = ١٣٠

م	واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العالمين والمتطوعين	نعم	إلى حد ما	لا	مج الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	إعلان المؤسسات الاجتماعية علي المساعدات المتاحة بها	٧١	٣٠	٢٩	٣٠٢	٢,٣	٧٧,٤%	الثالث
٢	إعلان المؤسسات عن شروط الاستفادة من الخدمات	٤٥	٧	٧٨	٢٢٧	١,٧	٥٨,٢%	السادس
٣	إعلان المؤسسات الاجتماعية عن مصادر تمويل المساعدات	٨٩	٤١	-	٣٤٩	٢,٦	٨٩,٤%	الثاني
٤	التزام المؤسسات بالنطاق الجغرافي الخاص بتقديم الخدمات الخاصة بها	١٣٠	-	-	٣٩٠	٣	١٠٠%	الأول
٥	تحقق المؤسسات الاجتماعية من أحقية المتقدمين للحصول علي الخدمات	٢٧	٨٥	١٨	٢٦٩	٢	٦٨,٩%	الرابع
٦	التزام المؤسسات بتسجيل أنشطتها المتعلقة بتوزيع المساعدات علي المستفيدين	٤٦	٣٢	٥٢	٢٥٤	١,٩	٦٥,١%	الخامس
	المجموع	٤٠٨	١٩٥	١٧٧	١٧٩١	١٣,٥		
	المتوسط العام	٦٨	٣٢,٥	٢٩,٥	٢٩٨,٥	٢,٣		
	النسبة العامة	٥٢,٣%	٢٥%	٢٢,٧%				
	القوة النسبية				٧٦,٥%			

يشير الجدول رقم (١١) إلي واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العالمين والمتطوعين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٧٦,٥%)، وبمجموع أوزان (١٧٩١)، ومتوسط مرجح قدره (٢,٣)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالتالي:

- (١) جاء في الترتيب الأول التزام المؤسسات بالنطاق الجغرافي الخاص بتقديم الخدمات الخاصة بها بمتوسط مرجح قدره (٣)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي تنفيذ التزاماتها الخاصة بالنطاق الجغرافي العاملة به.
- (٢) جاء في الترتيب الثاني إعلان المؤسسات الاجتماعية عن مصادر تمويل المساعدات بمتوسط مرجح قدره (٢,٦)، ويشير ذلك إلي التزام المؤسسات الاجتماعية بالقوانين المنظمة للعمل الاجتماعي.
- (٣) جاء في الترتيب السادس والأخير إعلان المؤسسات عن شروط الاستفادة من الخدمات بمتوسط مرجح قدره (١,٧)، ويشير ذلك إلي التزام المؤسسات الاجتماعية بالشفافية في إعلانها علي شروط الاستفادة من الخدمات بها.
- (٢) واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين:

الجدول رقم (١٢) يوضح واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين ن = ١٣٠

م	واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين	نعم	إلى حد ما	لا	مج الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	تطبيق المؤسسات الاجتماعية لمبدأ الثواب والعقاب للعاملين بها	٢٨	٧١	٣١	٢٥٧	١,٩	٦٥,٨%	الثالث
٢	التزام المؤسسات الاجتماعية بالقوانين الحاكمة لأنشطة الجمعيات الخيرية	١٠١	٢٩	-	٣٦١	٢,٧	٩٢,٥%	الأول
٣	إعلان قواعد العمل الخاصة بالمؤسسات الاجتماعية	٩	٧٣	٤٨	١٧٣	١,٣	٤٤,٣%	الخامس
٤	التزام المؤسسات بتطبيق قواعد الحصول علي الخدمات	٣٨	١٩	٧٣	٢٢٥	١,٧٣	٥٧,٦%	الرابع
٥	تدقيق المؤسسات الاجتماعية في بيانات المستفيدين	٢٩	٧٤	٢٧	٢٦٢	٢	٦٧,١%	الثاني
	المجموع	٢٠٥	٢٦٦	١٧٩	١٢٧٨	٩,٦		
	المتوسط العام	٤١	٥٣,٢	٣٥,٨	٢٥٥,٦	١,٩		
	النسبة العامة	٣١,٥%	٤٠,٩%	٢٧,٦%				
	القوة النسبية				٦٥,٥%			

يشير الجدول رقم (١٢) إلي واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٦٥,٥%)، وبمجموع أوزان (١٢٧٨)، ومتوسط مرجح قدره (١,٩)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالاتي:

(١) جاء في الترتيب الأول التزام المؤسسات الاجتماعية بالقوانين الحاكمة لأنشطة الجمعيات الخيرية بمتوسط مرجح قدره (٢,٧)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي الالتزام بالمحاسبية في أعمالها من خلال تطبيق القوانين الحاكمة لأنشطة الجمعيات الأهلية.

(٢) جاء في الترتيب الثاني تدقيق المؤسسات الاجتماعية في بيانات المستفيدين بمتوسط مرجح قدره (٢)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي تطبيق معايير المحاسبية من خلال التدقيق في بيانات المتقدمين للحصول علي خدماتها من حيث مدي استحقاقهم من عدمه.

(٣) جاء في الترتيب الخامس والأخير إعلان قواعد العمل الخاصة بالمؤسسات الاجتماعية بمتوسط مرجح قدره (١,٣)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي إعلان قواعد العمل الخاصة بها، والفئات المستحقة لخدماتها.

(٣) واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العالمين والمتطوعين:

الجدول رقم (١٣) يوضح واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العالمين والمتطوعين ن = ١٣٠

م	واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العالمين والمتطوعين	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	حصول المستفيدين علي الخدمات بشكل عادل	٤٥	٧٤	١١	٢٩٤	٢,٢	٧٥,٣%	الرابع
٢	عدم التمييز بين المستفيدين علي أساس الدين أو الانتماء السياسي	٨٩	٣٣	٨	٣٤١	٢,٦	٨٧,٤%	الأول
٣	توزيع الخدمات علي المستفيدين حسب درجة الحاجة	٧٧	٤٤	٩	٣٢٨	٢,٥	٨٣,٣%	الثاني
٤	عدم منع حصول المستحقين بدون إبداء أسباب	١٨	١٠٣	٩	٢٦٩	٢	٦٨,٩%	الخامس
٥	تطبيق المؤسسات الاجتماعية لمعايير الحصول علي الخدمات علي الجميع	٧٨	٣٠	٢٢	٣١٦	٢,٤	٨١%	الثالث
	المجموع	٣٠٧	٢٨٤	٥٩	١٥٤٨	١١,٧		
	المتوسط العام	٦١,٤	٥٦,٨	١١,٨	٣٠٦,٦	٢,٣		
	النسبة العامة	٤٧,٢%	٤٣,٦%	٩,٢%				
	القوة النسبية				٧٩,٣%			

يشير الجدول رقم (١٣) إلي واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٧٩,٣%)، وبمجموع أوزان (١٥٤٨)، ومتوسط مرجح قدره (٢,٣)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالآتي:

- ١) جاء في الترتيب الأول عدم التمييز بين المستفيدين علي أساس الدين أو الانتماء السياسي بمتوسط مرجح قدره (٢,٦)، ويشير ذلك إلي التزام المؤسسات الاجتماعية بتطبيق العدالة من خلال عدم التمييز بين المستفيدين علي أي أساس.
- ٢) جاء في الترتيب الثاني توزيع الخدمات علي المستفيدين حسب درجة الحاجة بمتوسط مرجح قدره (٢,٥)، ويشير ذلك إلي اختلاف درجة الحاجة بين المستفيدين، بالإضافة إلي التزام المؤسسات بتوزيع الخدمات طبقاً لدرجة احتياج المستفيدين.
- ٣) جاء في الترتيب الخامس والأخير عدم منع حصول المستحقين بدون إبداء أسباب بمتوسط مرجح قدره (٢)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي توضيح شروط الاستفادة من الخدمات التي تقدمها.

❖ النتائج الخاصة باستمارة المستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(أ) البيانات الأولية للمستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(١) السن:

الجدول رقم (١٤) يوضح توزيع المستفيدين وفقاً للسن = ٤٨٣

م	السن	ك	%	الترتيب
١	من ١٠ إلي أقل من ٢٠	٨١	١٧	الثالث
٢	من ٢٠ إلي أقل من ٣٠	٦٩	١٤	الرابع
٣	من ٣٠ إلي أقل من ٤٠	٩٢	١٩	الثاني
٤	من ٤٠ سنة فأكثر	٢٤١	٥٠	الأول
المجموع		٤٨٣	١٠٠	

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن توزيع المستفيدين وفقاً للسن، حيث جاء في الترتيب الأول المستفيدين في السن من ٤٠ عاماً فأكثر بنسبة (٥٠%)، وجاء في الترتيب الثاني المستفيدين في العمر من ٣٠ إلي أقل من ٤٠ عاماً، بنسبة (١٩%)، ويشير ذلك إلي زيادة نسبة المستفيدين من خدمات ومساعدات المؤسسات الاجتماعية في العمر من ثلاثين عاماً فأكثر، بينما جاء في الترتيب الثالث المستفيدين في العمر من ١٠ إلي أقل من ٢٠ عاماً بنسبة (١٧%)، وجاء في الترتيب الرابع والأخير المستفيدين في العمر من ٢٠ إلي أقل من ٣٠ عاماً بنسبة (١٤%) ويشير ذلك إلى قلة أعداد المستفيدين من خدمات ومساعدات المؤسسات الاجتماعية الذين أقل من ثلاثين عاماً.

(٢) المستوى التعليمي:

الجدول رقم (١٥) يوضح توزيع المستفيدين وفقاً للمستوى التعليمي ن = ٤٨٣

م	المستوى التعليمي	ك	%	الترتيب
١	طالب	٢٣	٥	الخامس
٢	أمي	١٣٥	٢٨	الأول
٣	مؤهل متوسط	٧٠	١٤	الرابع
٤	مؤهل فوق متوسط	١٣٠	٢٧	الثاني
٥	مؤهل عالي	١٢٥	٢٦	الثالث
المجموع		٤٨٣	١٠٠	

يتضح من الجدول رقم (١٥) أنه جاء ترتيب المستفيدين وفقاً للمستوى التعليمي كالتالي: جاء في الترتيب الأول المستفيدون الأميون بنسبة (٢٨%)، ويشير ذلك إلى زيادة أعداد المستفيدين الأميين من خدمات ومساعدات المؤسسات الاجتماعية، وجاء في الترتيب الثاني المستفيدون أصحاب المؤهلات فوق المتوسطة بنسبة (٢٧%)، وجاء في الترتيب الثالث المستفيدون أصحاب المؤهلات العليا بنسبة (٢٦%)، وجاء في الترتيب الرابع المستفيدون أصحاب المؤهلات المتوسطة بنسبة (١٤%)، بينما جاء المستفيدون الطلاب في الترتيب الخامس والأخير بنسبة (٥%)، ويشير ذلك إلى تنوع المستوى التعليمي للمستفيدين وعدم إقتصار توزيع الخدمات علي فئة معينة

(٣) الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (١٦) يوضح توزيع المستفيدين وفقاً للحالة الاجتماعية ن = ٤٨٣

م	الحالة الاجتماعية	ك	%	الترتيب
١	أعزب	٢٣	٥	الرابع
٢	متزوج	١٢٨	٢٦	الثالث
٣	مطلق	١٤٤	٣٠	الثاني
٤	أرمل	١٨٨	٣٩	الأول
المجموع		٤٨٣	١٠٠	

يتضح من الجدول رقم (١٦) أنه جاء ترتيب المستفيدين وفقاً للحالة الاجتماعية كالتالي: حيث جاء في الترتيب الأول المستفيدون الأرامل بنسبة (٣٩%)، وجاء في الترتيب الثاني المستفيدون المطلوقون بنسبة (٣٠%)، ويشير ذلك إلى أن غالبية المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية هم من المطلوقين والأرامل، بينما جاء في الترتيب

الثالث المستفيدون المتزوجون بنسبة (٢٦%)، ويشير ذلك إلى حاجة المستفيدين أصحاب الأسر إلى المساعدات خاصة في الظروف الاقتصادية الصعبة، وجاء في الترتيب الرابع والأخير المستفيدون العزاب بنسبة (٥%)، ويشير ذلك إلى أن معظم هؤلاء العزاب هم من الطلاب الذين يتلقون مساعدات تعليمية ومعيشية أيضاً.
(٤) الدخل:

الجدول رقم (١٧) يوضح توزيع المستفيدين وفقاً للدخل ن = ٤٨٣

م	الدخل	ك	%	الترتيب
١	من ٢٠٠ إلى أقل من ٥٠٠	١٥٧	٣٢	الأول
٢	من ٥٠٠ إلى أقل من ٧٠٠	١٢٨	٢٦	الثاني
٣	من ٧٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠	٨٧	١٨	الرابع
٤	من ١٠٠٠ فأكثر	١١١	٢٤	الثالث
	المجموع	٤٨٣	١٠٠	

يتضح من الجدول رقم (١٧) أنه جاء ترتيب المستفيدين وفقاً للدخل كالتالي: حيث جاء في الترتيب الأول المستفيدون أصحاب الدخل من ٢٠٠ إلى أقل من ٥٠٠ جنيهاً بنسبة (٣٢%)، وجاء في الترتيب الثاني المستفيدون أصحاب الدخل من ٥٠٠ إلى أقل من ٧٠٠ جنيهاً بنسبة (٢٦%)، وجاء في الترتيب الثالث المستفيدون أصحاب الدخل من ٧٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠ جنيهاً بنسبة (٢٤%)، بينما جاء في الترتيب الرابع والأخير المستفيدون من ١٠٠٠ إلى أقل من ١٠٠٠٠ جنيهاً بنسبة (١٨%)، ويشير ذلك إلى التزام المؤسسات الاجتماعية علي توزيع الخدمات والمساعدات وفقاً لدرجة الحاجة الخاصة بالمستفيدين.
(٥) عدد أفراد الأسرة:

الجدول رقم (١٨) يوضح توزيع المستفيدين وفقاً لعدد أفراد الأسرة ن = ٤٨٣

م	عدد أفراد الأسرة	ك	%	الترتيب
١	من ٢ إلى أقل من ٥	١٣٥	٢٨	الثاني
٢	من ٥ إلى أقل من ٧	٢١٨	٤٥	الأول
٣	من ٧ فأكثر	١٣٠	٢٧	الثالث
	المجموع	٤٨٣	١٠٠	

يتضح من الجدول رقم (١٨) أنه جاء ترتيب المستفيدين وفقاً لأعداد الأسرة كالتالي: حيث جاء المستفيدون أصحاب العدد من ٥ إلى أقل من ٧ أفراد في الترتيب الأول بنسبة (٤٥%)، وجاء في الترتيب الثاني المستفيدون أصحاب العدد من ٢ إلى أقل من ٥ بنسبة (٢٨%)، بينما جاء في الترتيب الثالث والأخير المستفيدون أصحاب العدد من

٧ أفراد فأكثر بنسبة (٢٧%)، ويشير ذلك إلى مراعاة المؤسسات الاجتماعية درجة الحاجة للمستفيدين وتوزيع الخدمات والمساعدات وفقاً لهذه المعايير تطبيقاً لمبدأ الشفافية والمحاسبية والعدالة أيضاً في توزيع الخدمات والمساعدات.

(ب): العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:
 (٢): المستوي المعيشي:

الجدول رقم (١٩) يوضح المستوي المعيشي من وجهة نظر المستفيدين ن = ٤٨٣

م	المستوي المعيشي من وجهة نظر المستفيدين	نعم	إلى حد ما	لا	مجم الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	قدرة المستفيدين علي شراء المستلزمات المعيشية الأساسية	١١٢	١٥٤	٢١٧	٨٦١	١,٨	٦٠%	الأول
٢	تمتع المستفيدين بمنزل تتوفر فيها المتطلبات اللازمة	١٠٦	١٥٤	٢٢٣	٨٤٩	١,٧	٥٧%	الثاني
٣	توافر المستلزمات الترفيهية للمستفيدين	-	١٤٠	٣٤٣	٦٢٣	١,٣	٤٣%	الرابع
٤	قدرة المستفيدين علي سداد مستحقات المرافق الأساسية	٢٨	١٥١	٣٠٤	٦٩٠	١,٤	٤٤%	الثالث
	المجموع	٢٤٦	٥٩٩	١٠٨٧	٣٠٢٣	٦,٢		
	المتوسط العام	٦١,٥	١٥٠	٢٧١,٨	٧٥٥,٨	١,٦		
	النسبة العامة	١٢,٧%	٣١%	٥٦,٣%				
	القوة النسبية				٥٢,٢%			

يشير الجدول رقم (١٩) إلي المستوي المعيشي من وجهة نظر المستفيدين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٥٢,٢%)، وبمجموع أوزان (٣٠٢٣)، ومتوسط مرجح قدره (١,٦)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالاتي:

(١) جاء في الترتيب الأول قدرة المستفيدين علي شراء المستلزمات المعيشية الأساسية بمتوسط مرجح قدره (١,٨)، ويشير ذلك إلي عائد المساعدات التي تقدم للمستفيدين، والتي تمكنهم من شراء المستلزمات المعيشية اللازمة لهم.

(٢) جاء في الترتيب الثاني تمتع المستفيدين بمنزل تتوفر فيها المتطلبات اللازمة بمتوسط مرجح قدره (١,٧)، ويشير ذلك إلي قدرة المساعدات والخدمات التي تقدم للمستفيدين من تمتعهم بامتلاك منازل تتوفر فيها المتطلبات اللازمة.

(٣) جاء في الترتيب الرابع والأخير توافر المستلزمات الترفيهية للمستفيدين بمتوسط مرجح قدره (١,٣)، ويشير ذلك إلي مساهمة المؤسسات الاجتماعية في توفير المستلزمات الترفيهية للمستفيدين.

(٣) : مستوي توزيع الدخل:

الجدول رقم (٢٠) يوضح مستوي توزيع الدخل وجهة نظر المستفيدين ن = ٤٨٣

م	مستوي توزيع الدخل من وجهة نظر المستفيدين	نعم	إلى حد ما	لا	مج الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	يحصل المستفيدين علي الدخل المناسبة لمتطلبات المعيشة	-	٧٨	٤٠٥	٥٦١	١,٢	%٤٠	السادس
٢	يحصل المستفيدين علي المعونات والمساعدات التي يحتاجون إليها	-	٢٣٥	٢٤٨	٧١٨	١,٥	%٥٠	الخامس
٣	يتمتع المستفيدين بخدمات المؤسسات الاجتماعية بشكل متواصل	١٢٦	٢٠١	١٥٦	٩٣٦	١,٩	%٦٣	الأول
٤	يحصل المستفيدين علي المساعدات بشكل عادل	٦٤	١٧٣	٢٤٦	٧٨٤	١,٦	%٥٣	الثالث
٥	تقدم للمستفيدين المساعدات العينية حال توافرها في المؤسسات الاجتماعية	٣١	٣٢٧	١٢٥	٨٧٢	١,٨	%٦٠	الثاني
٦	يشعر المستفيدين بالمساواة في توزيع المساعدات من المؤسسات الاجتماعية	٦٢	١٤٥	٢٧٦	٧٥٢	١,٥٥	%٥٢	الرابع
	المجموع	٢٨٣	١١٥٩	١٤٥٦	٤٦٢٣	٩,٦		
	المتوسط العام	٤٧,٢	١٩٣,٢	٢٤٢,٧	٧٧٠,٥	١,٦		
	النسبة العامة	%٩,٨	%٤٠	%٥٠,٢				
	القوة النسبية				%٥٣,٢			

يشير الجدول رقم (٢٠) إلي مستوي توزيع الدخل من وجهة نظر المستفيدين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٥٣,٢%)، وبمجموع أوزان (٤٦٢٣)، ومتوسط مرجح قدره (١,٦)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالاتي:

- (١) جاء في الترتيب الأول يتمتع المستفيدون بخدمات المؤسسات الاجتماعية بشكل متواصل بمتوسط مرجح قدره (١,٩)، ويشير ذلك إلى استمرارية المؤسسات الاجتماعية في تقديم خدماتها ومساعدتها للمستفيدين.
- (٢) جاء في الترتيب الثاني تقدم للمستفيدين المساعدات العينية حال توافرها في المؤسسات الاجتماعية بمتوسط مرجح قدره (١,٨)، ويشير ذلك إلى عدم اقتصار الخدمات المقدمة للمستفيدين علي الخدمات النقدية فقط بل تتم أيضاً علي المساعدات العينية حال توافرها بهذه المؤسسات.
- (٣) جاء في الترتيب السادس والأخير يحصل المستفيدون علي الدخول المناسبة لمطلبات المعيشة بمتوسط مرجح قدره (١,٢)، ويشير ذلك إلى مساعدة المؤسسات الاجتماعية للمستفيدين في الحصول علي الدخول المناسبة لهم والتي تمكنهم من تلبية حاجاتهم المعيشية.

(٤) : المستوي الاجتماعي:

الجدول رقم (٢١) يوضح المستوي الاجتماعي من وجهة نظر المستفيدين ن = ٤٨٣

م	المستوي الاجتماعي من وجهة نظر المستفيدين	نعم	إلى حد ما	لا	مج الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	تحسن المستوي الاجتماعي للمستفيدين	٩٥	٢٤٩	١٣٩	٩٢٢	١,٩	٦٣%	الثاني
٢	زيادة شعور المستفيدين بالأمان الاجتماعي	١٢٦	٢١٥	١٤٢	٩٥٠	٢	٦٦,٧%	الأول
٣	زيادة شعور المستفيدين بالانتماء للمجتمع	٧٥	٣٦	٣٧٢	٦٦٩	١,٤	٤٦,٧%	الخامس
٤	حرص المستفيدين علي المشاركة الاجتماعية مع الآخرين	١٥٤	٥٣	٢٧٦	٨٤٤	١,٨	٦٠%	الثالث
٥	زيادة الترابط الاجتماعي بين أفراد أسر المستفيدين	٩٥	٥٥	٣٣٣	٧٢٨	١,٥	٥٠%	الرابع
	المجموع	٥٤٥	٦٠٨	١٢٦٢	٤١١٣	٨,٦		
	المتوسط العام	١٠٩	١٢١,٦	٢٥٢,٤	٨٢٢,٦	١,٧		
	النسبة العامة	٢٢,٦%	٢٥,٢%	٥٢,٢%				
	القوة النسبية				٥٦,٨%			

يشير الجدول رقم (٢١) إلى المستوي الاجتماعي من وجهة نظر المستفيدين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٥٦,٨%)، وبمجموع أوزان (٤١١٣)، وبتوسط مرجح قدره (١,٧)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالتالي:

(١) جاء في الترتيب الأول زيادة شعور المستفيدين بالأمان الاجتماعي بمتوسط مرجح قدره (٢)، ويشير ذلك إلي اهتمام المؤسسات الاجتماعية بتوفير الأمان الاجتماعي للمستفيدين.

(٢) جاء في الترتيب الثاني تحسن المستوي الاجتماعي للمستفيدين بمتوسط مرجح قدره (١,٩)، ويشير ذلك إلي العائد من المساعدات المقدمة للمستفيدين وهو تحسن المستوي الاجتماعي لهم.

(٣) جاء في الترتيب الخامس والأخير زيادة شعور المستفيدين بالانتماء للمجتمع بمتوسط مرجح قدره (١,٤)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي زيادة الانتماء للمجتمع لدي المستفيدين من خدماتها.

ـ (ج) واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية:

(١) واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين:

جدول رقم (٢٢) يوضح واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين ن = ٤٨٣

م	واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين	نعم	إلى حد ما	لا	مج الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	إعلان المؤسسات الاجتماعية علي المساعدات المتاحة بها	١٢٠	٢٧١	٩٢	٩٩٤	٢,١	٧٠%	الثاني
٢	إعلان المؤسسات عن شروط الاستفادة من الخدمات	١٥٤	٦٤	٢٦٥	٨٥٥	١,٨	٦٠%	الرابع
٣	إعلان المؤسسات الاجتماعية عن مصادر تمويل المساعدات	٢١٥	١٢٦	١٤٢	١٠٣٩	٢,٢	٧٣%	الأول
٤	التزام المؤسسات بالنطاق الجغرافي الخاص بتقديم الخدمات الخاصة بها	١٣٤	٢٢٤	١٢٥	٩٧٥	٢	٦٦,٧%	الثالث
٥	تحقق المؤسسات الاجتماعية من أحقية المتقدمين للحصول علي الخدمات	٩٥	١٠٩	٢٧٩	٧٨٢	١,٦	٥٣%	السادس
٦	التزام المؤسسات بتسجيل أنشطتها المتعلقة بتوزيع المساعدات علي المستفيدين	١٢٣	٩٥	٢٦٥	٨٢٤	١,٧	٥٦,٧%	الخامس
	المجموع	٨٤١	٨٨٩	١١٦٨	٥٤٦٩	١١,٤		
	المتوسط العام	١٤٠,٢	١٤٨,٢	١٩٤,٧	٩١١,٥	١,٩		
	النسبة العامة	٢٩%	٣٠,٧%	٤٠,٣%				
	القوة النسبية							

يشير الجدول رقم (٢٢) إلى واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٦٣%)، وبمجموع أوزان (٥٤٦٩)، ومتوسط مرجح قدره (١,٩)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالآتي:

(١) جاء في الترتيب الأول إعلان المؤسسات الاجتماعية عن مصادر تمويل المساعدات بمتوسط مرجح قدره (٢,٢)، ويشير ذلك إلى حرص المؤسسات الاجتماعية على الالتزام بالقرارات والقوانين المنظمة للعمل الاجتماعي.

(٢) جاء في الترتيب الثاني إعلان المؤسسات الاجتماعية على المساعدات المتاحة بها بمتوسط مرجح قدره (٢,١)، ويشير ذلك إلى حرص المؤسسات الاجتماعية على الالتزام بمبادئ الشفافية وذلك بالإعلان على المساعدات المتاحة بها.

(٣) جاء في الترتيب السادس والأخير تحقق المؤسسات الاجتماعية من أحقية المتقدمين للحصول على الخدمات بمتوسط مرجح قدره (١,٦)، ويشير ذلك إلى التزام المؤسسات الاجتماعية بمعايير الشفافية من خلال التحقق من مدي حاجة المستفيدين للمساعدات المقدمة.

(٢) واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين:

جدول رقم (٢٣) يوضح واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين ن = ٤٨٣

م	واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	تطبيق المؤسسات الاجتماعية لمبدأ الثواب والعقاب للعاملين بها	٦٤	١٢٦	٢٩٣	٧٣٧	١,٥	٥٠%	الخامس
٢	التزام المؤسسات الاجتماعية بالقوانين الحاكمة لأنشطة الجمعيات الخيرية	١٣٤	١٣٧	٢١٢	٨٨٨	١,٨	٦٠%	الثاني
٣	إعلان فواعد العمل الخاصة بالمؤسسات الاجتماعية	٩٥	١٨٢	٢٠٦	٨٥٥	١,٧٧	٥٩%	الثالث
٤	التزام المؤسسات بتطبيق فواعد الحصول على الخدمات	١٣٧	١٣٤	٢١٢	٨٩١	١,٨٤	٦١%	الأول
٥	تدقيق المؤسسات الاجتماعية في بيانات المستفيدين	٨٩	١٥٧	٢٣٧	٨١٨	١,٧	٥٦,٧%	الرابع
	المجموع	٥١٩	٧٣٦	١١٦٠	٤١٨٩	١,٦		
	المتوسط العام	١٠٣,٨	١٤٧,٢	٢٣٢	٨٣٧,٨	١,٧		
	النسبة العامة	٢١,٥%	٣٠,٥%	٤٨%				
	القوة النسبية				٥٧,٨%			

يشير الجدول رقم (٢٣) إلي واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٥٧,٨%)، وبمجموع أوزان (٤١٨٩)، ومتوسط مرجح قدره (١,٧)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالاتي:

(١) جاء في الترتيب الأول التزام المؤسسات بتطبيق قواعد الحصول علي الخدمات بمتوسط مرجح قدره (١,٨٤)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي الالتزام بمعايير المحاسبية من خلال تطبيق قواعد وشروط الحصول علي الخدمات والمساعدات.

(٢) جاء في الترتيب الثاني التزام المؤسسات الاجتماعية بالقوانين الحاكمة لأنشطة الجمعيات الخيرية بمتوسط مرجح قدره (١,٨)، ويشير ذلك إلي التزام المؤسسات الاجتماعية بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل الاجتماعي، وذلك تطبيقاً لمعايير المحاسبية في العمل الاجتماعي.

(٣) جاء في الترتيب الخامس والأخير تطبيق المؤسسات الاجتماعية لمبدأ الثواب والعقاب للعاملين بها بمتوسط مرجح قدره (١,٥)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي الالتزام بالمحاسبية من خلال تطبيق الثواب للمجتهد وتوقيع العقاب علي المخطأ.

(٣) واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين:

الجدول رقم (٢٤) يوضح واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين ن = ٤٨٣

م	واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين	نعم	إلي حد ما	لا	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الدرجة النسبية	الترتيب
١	حصول المستفيدين علي الخدمات بشكل عادل	٦٤	١٢٦	٢٩٣	٧٣٧	١,٥	٥٠%	الخامس
٢	عدم التمييز بين المستفيدين علي أساس الدين أو الانتماء السياسي	٢٧٢	١٠٩	١٠٢	١١٣٦	٢,٤	٨٠%	الأول
٣	توزيع الخدمات علي المستفيدين حسب درجة الحاجة	١٥٧	١٤٠	١٨٦	٩٣٧	١,٩	٦٣%	الرابع
٤	عدم منع حصول المستحقين بدون إبداء أسباب	٢١٨	١٢٠	١٤٥	١٠٣٩	٢,٢	٧٣%	الثاني
٥	تطبيق المؤسسات الاجتماعية لمعايير الحصول علي الخدمات علي الجميع	١٥٤	١٣٧	١٩٢	٩٢٨	١,٩٢	٦٤%	الثالث
	المجموع	٨٦٥	٦٣٢	٩١٨	٤٧٧٧	٩,٩		
	المتوسط العام	١٧٣	١٢٦,٤	١٨٣,٦	٩٥٥,٤	١,٩٨		
	النسبة العامة	٣٥,٨%	٢٦,٢%	٣٨%				
	القوة النسبية						٦٦%	

يشير الجدول رقم (٢٤) إلي واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين، وذلك بقوة نسبية بلغت (٦٦%)، وبمجموع أوزان (٤٧٧٧) ، ومتوسط مرجح قدره (١,٩٨)، والتي جاءت مرتبة تنازلياً كالاتي:

(١) جاء في الترتيب الأول عدم التمييز بين المستفيدين علي أساس الدين أو الانتماء السياسي بمتوسط مرجح قدره (٢,٤)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي تطبيق العدالة من خلال عدم التمييز بين المستفيدين.

(٢) جاء في الترتيب الثاني عدم منع حصول المستحقين بدون إبداء أسباب بمتوسط مرجح قدره (٢,٢)، ويشير ذلك إلي التزام المؤسسات الاجتماعية بمعايير العدالة من خلال توضيح شروط الحصول علي الخدمات ومدى انطباقها علي المتقدمين.

(٣) جاء في الترتيب الخامس والأخير حصول المستفيدين علي الخدمات بشكل عادل بمتوسط مرجح قدره (١,٥)، ويشير ذلك إلي حرص المؤسسات الاجتماعية علي الالتزام بمعايير العدالة في خدماتها المقدمة.

النتائج الخاصة بفروض الدراسة:

☒ نتائج الفروض من واقع استمارة العاملين والمتطوعين بالمؤسسات الاجتماعية المصرية:

الفرض الأول: من المتوقع أن يكون العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ضعيفاً، ويمكن اختباره من خلال مؤشرات نموذج تحقيق الهدف التالية:

- ١- من المتوقع أن يكون مستوي المعيشة ضعيفاً.
- ٢- من المتوقع أن يكون مستوي توزيع الدخل ضعيفاً.
- ٣- من المتوقع أن يكون المستوي الاجتماعي ضعيفاً.

ويوضح الجدول رقم (٢٥) نتائج الفرض الأول من وجهة نظر العاملين والمتطوعين

م	العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين	القوة النسبية
١	المستوي المعيشي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين	٤٩,٦
٢	مستوي توزيع الدخل من وجهة نظر العاملين والمتطوعين	٦٢,٦
٣	المستوي الاجتماعي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين	٦٧
	متوسط القوة النسبية	٥٩,٧

يتضح من الجدول رقم (٢٥) الآتي:

جاء العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً حيث بلغ (٥٩,٧%)، ويؤكد ذلك عدم صحة الفرض الأول، ولقد جاءت نتائج الفروض الفرعية المنبثقة منه كالتالي:

(١) جاء المستوي المعيشي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين ضعيفاً حيث بلغ (٤٩,٦%)، ويؤكد ذلك صحة هذا الفرض.

(٢) جاء مستوي توزيع الدخل من وجهة نظر العاملين والمتطوعين متوسطاً حيث بلغ (٦٢,٦%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.

(٣) جاء المستوي الاجتماعي من وجهة نظر العاملين والمتطوعين متوسطاً حيث بلغ (٦٧%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.

الفرض الثاني: من المتوقع أن يكون واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ضعيفاً، ويمكن اختباره من خلال الفروض الفرعية التالية:

١- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.

٢- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.

٣- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.

ويوضح الجدول رقم (٢٦) نتائج الفرض الثاني من وجهة نظر العاملين والمتطوعين

القوة النسبية	م	واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين
٧٦,٥	١	واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين
٦٥,٥	٢	واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين
٧٩,٣	٣	واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين
٧٤		متوسط القوة النسبية

يتضح من الجدول رقم (٢٦) الآتي:

جاء واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية قوياً حيث بلغ (٧٤%)، ولقد جاءت نتائج الفروض الفرعية المنبثقة منه كالتالي:

(١) جاء واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين قوياً حيث بلغ (٧٦,٥%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.
(٢) جاء واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين متوسطاً حيث بلغ (٦٥,٥%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.

(٣) جاء واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر العاملين والمتطوعين قوياً حيث بلغ (٧٩,٣%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.
☒ الفرض الثالث: (من المتوقع وجود علاقة طردية بين العائد الاجتماعي والاقتصادي و تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية):

الجدول رقم (٢٧) يوضح العلاقة بين العائد الاجتماعي والاقتصادي وتطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

Correlations			
		العائد الاجتماعي والاقتصادي	تطبيق الحوكمة
العائد الاجتماعي والاقتصادي	Pearson Correlation	1	.401
	Sig. (2-tailed)		.137
	N	130	130
تطبيق الحوكمة	Pearson Correlation	.401	1
	Sig. (2-tailed)	.137	
	N	130	130

يتبين من الجدول رقم (٢٧) وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين العائد الاجتماعي والاقتصادي، وواقع تطبيق الحوكمة حيث بلغت (**٠.401**)، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون **Pearson Correlation**.

☒ نتائج الفروض من واقع استمارة المستفيدين من المؤسسات الاجتماعية المصرية:

الفرض الاول: من المتوقع أن يكون العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ضعيفاً، ويمكن اختباره من خلال مؤشرات نموذج تحقيق الهدف التالية:

- ١- من المتوقع أن يكون مستوي المعيشة ضعيفاً.
- ٢- من المتوقع أن يكون مستوي توزيع الدخل ضعيفاً.
- ٣- من المتوقع أن يكون المستوي الاجتماعي ضعيفاً.

يوضح الجدول رقم (٢٨) نتائج الفرض الأول من وجهة نظر المستفيدين

م	العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية من وجهة نظر المستفيدين	القوة النسبية
١	المستوي المعيشي من وجهة نظر المستفيدين	٥٢,٢
٢	مستوي توزيع الدخل من وجهة نظر المستفيدين	٥٣,٢
٣	المستوي الاجتماعي من وجهة نظر المستفيدين	٥٦,٨
	متوسط القوة النسبية	٥٣,٦

يتضح من الجدول رقم (٢٨) الآتي:

جاء العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً حيث بلغ (٥٣,٦%)، ويؤكد ذلك عدم صحة الفرض الأول، ولقد جاءت نتائج الفروض الفرعية المنبثقة منه كالتالي:

- ١) جاء المستوي المعيشي من وجهة نظر المستفيدين متوسطاً حيث بلغ (٥٢,٢%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.
- ٢) جاء مستوي توزيع الدخل من وجهة نظر المستفيدين متوسطاً حيث بلغ (٥٣,٢%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.
- ٣) جاء المستوي الاجتماعي من وجهة نظر المستفيدين ضعيفاً حيث بلغ (٥٦,٨%)، ويؤكد ذلك صحة هذا الفرض.

الفرض الثاني: من المتوقع أن يكون واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ضعيفاً، ويمكن اختباره من خلال الفروض الفرعية التالية:

- ١- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.
- ٢- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.
- ٣- من المتوقع أن يكون واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ضعيفاً.

يوضح الجدول رقم (٢٩) نتائج الفرض الثاني من وجهة نظر المستفيدين

م	واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية من وجهة نظر المستفيدين	القوة النسبية
١	واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين	٦٣
٢	واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين	٥٧,٨
٣	واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين	٦٦
	متوسط القوة النسبية	٦٢,٢

يتضح من الجدول رقم (٢٩) الآتي:

جاء واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية متوسطاً حيث بلغ (٦٢.٢%)، ولقد جاءت نتائج الفروض الفرعية المنبثقة منه كالتالي:

(١) جاء واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة المستفيدين متوسطاً حيث بلغ (٦٣%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.

(٢) جاء واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين متوسطاً حيث بلغ (٥٧,٨%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.

(٣) جاء واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من وجهة نظر المستفيدين متوسطاً حيث بلغ (٦٦%)، ويؤكد ذلك عدم صحة هذا الفرض.

☒ الفرض الثالث (من المتوقع وجود علاقة طردية بين العائد الاجتماعي والاقتصادي و تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية):

الجدول رقم (٣٠) يوضح العلاقة بين العائد الاجتماعي والاقتصادي وتطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

Correlations			
		العائد الاجتماعي والاقتصادي	تطبيق الحوكمة
العائد الاجتماعي والاقتصادي	Pearson Correlation	1	.384
	Sig. (2-tailed)		.35
	N	483	483
تطبيق الحوكمة	Pearson Correlation	.384	1
	Sig. (2-tailed)	.35	
	N	483	483

يتبين من الجدول رقم (٣٠) وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين العائد الاجتماعي والاقتصادي، وواقع تطبيق الحوكمة حيث بلغت (0.384^*)، وذلك باستخدام معامل ارتباط

بيرسون Pearson Correlation.

❖ التصور المقترح لزيادة العائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بالمؤسسات الاجتماعية المصرية:

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث والإطار النظري للدراسة إلى جانب الرجوع إلى الدراسات السابقة ونتائجها وكذلك قراءات الأبحاث يمكن وضع تصور لزيادة العائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بالمؤسسات الاجتماعية المصرية.

• الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح لزيادة العائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بالمؤسسات الاجتماعية المصرية:

ويستند هذا التصور المقترح علي مجموعة من الأسس العلمية وهي:

(١) نتائج الدراسات والبحوث السابقة التي أجريت في مجال العائد الاجتماعي والاقتصادي وتطبيق الحوكمة والاستفادة من نتائجها.

(٢) الإطار النظري للخدمة الاجتماعية، والتخطيط الاجتماعي في مجال العائد الاجتماعي والاقتصادي، ودراسات الحوكمة، وما يتضمنه من مناهج ونظريات علمية ومعارف متعلقة بهذه المجالات.

(٣) نتائج الدراسة الحالية وما أسفرت عنه من نتائج تتعلق بالعائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بالمؤسسات الاجتماعية المصرية

• المسلمات التي ينطلق منها التصور المقترح:

- (١) الاهتمام الحالي بقضايا الحوكمة وآليات تطبيقها.
- (٢) الأهداف التي يسعى إليها التخطيط الاجتماعي وهي أهداف تتعلق بالعوائد الاجتماعية والاقتصادية لتطبيق الحوكمة بالمؤسسات الاجتماعية المصرية.
- (٣) اهتمام المجتمع بالعمل الاجتماعي والأهلي من خلال المؤسسات الاجتماعية والأهلية العاملة في هذا المجال.

• أهداف التصور المقترح:

- (٥) تحديد العائد الاجتماعي والاقتصادي من تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من خلال مؤشرات نموذج تحقيق الهدف الآتية:
 - تحديد المستوي المعيشي.
 - تحديد مستوي توزيع الدخل.
 - تحديد المستوي التعليمي.
- (٦) تحديد واقع تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية من خلال المحاور الآتية:
 - تحديد واقع تطبيق الشفافية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية.
 - تحديد واقع تطبيق المحاسبية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية.
 - تحديد واقع تطبيق العدالة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية.
 - تحديد واقع مواجهة البيروقراطية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية.

٧) تحديد العلاقة بين العائد الاجتماعي والاقتصادي و تطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

المقترحات اللازمة لزيادة العائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بالمؤسسات الاجتماعية المصرية:

- ١) ضرورة إعلان المؤسسات عن شروط الاستفادة من الخدمات والمساعدات.
- ٢) ضرورة التزام المؤسسات بتسجيل أنشطتها المتعلقة بتوزيع المساعدات علي المستفيدين.
- ٣) ضرورة تحقق المؤسسات الاجتماعية من أحقية المتقدمين للحصول علي الخدمات.
- ٤) ضرورة إعلان قواعد العمل الخاصة بالمؤسسات الاجتماعية.
- ٥) ضرورة التزام المؤسسات بتطبيق قواعد الحصول علي الخدمات.
- ٦) ضرورة تطبيق المؤسسات الاجتماعية لمبدأ الثواب والعقاب للعاملين بها.
- ٧) ضرورة عدم منع حصول المستحقين بدون إيداء أسباب.
- ٨) ضرورة حصول المستفيدين علي الخدمات بشكل عادل.
- ٩) ضرورة تطبيق المؤسسات الاجتماعية لمعايير الحصول علي الخدمات علي الجميع.
- ١٠) ضرورة وجود قواعد بيانات للمستفيدين بالمؤسسات الاجتماعية.
- ١١) ضرورة تسهيل إجراءات الحصول علي الخدمات والمساعدات.
- ١٢) ضرورة الإعلان عن شروط الحصول علي الخدمات والمساعدات.

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية:

- أحمد ، تومادر مصطفى (٢٠٠٤) . دراسة تقييمية للعائد الاقتصادي والاجتماعي للمشروع المتكامل لتنمية المرأة المعيلة وأسرتها بمحافظة القليوبية، طموحات الخدمة الاجتماعية وقضايا التحديث، المؤتمر العلمي السابق عشر (٢٤-٣/٢٥)، المجلد السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان
- جاهمي ، عبد العزيز (٢٠١٦). الرعاية الاجتماعية العمالية في التنظيمات الصناعية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن
- جلال ، أسماء محمد (٢٠١٢). العائد الاجتماعي والاقتصادي لمشروع دعم المبادرات البيئية للمجتمع، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط .
- جاهمي ، عبد العزيز (٢٠١٨). الرعاية الاجتماعية للأحداث الجانحين في التنظيمات المتخصصة، دار البيروني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

حلمي ، نرمين إبراهيم (٢٠١٠): متطلبات الحوكمة بالمنظمات غير الحكومية لدعم برامج التنمية المحلية، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع (٢٩)، ج (٢٦)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .

حمزة ، أحمد إبراهيم (٢٠١٣). تقويم المشروعات الاجتماعية، مكتبة المتنبى، الدمام، المملكة العربية السعودية

خالد ، سارة عبد الفتاح (٢٠١٧). متطلبات تطبيق الحوكمة في مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط .

سرحان ، نظيمة (٢٠٠٥). الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة
سرحان ، نظيمة (١٩٩٧): العائد الاجتماعي لسياسة الخصخصة، المؤتمر العلمي العاشر، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية

سلامة ، ياسر خالد (٢٠١٠). اقتصاديات التعليم، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان - الأردن،
شبيب ، محمد عثمان (٢٠١٥). العائد الاجتماعي والاقتصادي للبرامج الاجتماعية والاقتصادية لصندوق تطوير المناطق العشوائية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .

على ، ماهر أبو المعاطي (١٩٩٧) . قياس فعالية الخدمات بالمؤسسات الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد الثالث، أكتوبر

النشرة الاقتصادية، أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة في الشركات: حوكمة الشركات. العدد الثاني، المجلد السادس والخمسون، ٢٠٠٣.

هاشم ، صلاح (٢٠١٦). الحماية الاجتماعية للفقراء: قراءة في معنى الحياة لدى المهمشين، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، القاهرة،

هاشم ، صلاح (٢٠١٧): الإدارة في النظم الخدمية، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، القاهرة
ياسر سلامة ، ياسر (٢٠١٠): اقتصاديات التعليم، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان - الأردن،

ثانياً: المواقع الإلكترونية:

مركز البديل للتخطيط والدراسات الاستراتيجية، www.elbadil-pss.org

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

Alamgir, M. (2007). Corporate Governance: A Risk Perspective, paper presented to: Corporate Governance and Reform: Paving the Way to Financial Stability and Development, a conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, May 7 – 8.

Baguma, Rehema, et al(2018) . Platform governance for sustainable development: Reshaping citizen-administration relationships in the digital age, Government Information Quarterly, In press, corrected proof, Available online 27 October.

- Greve , Bent (2014) . Welfare and the Welfare State: Present and Future, Routledge ,
- Halemani , Basalingamma S. (2017) . The Role of NGOs in Social Welfare (A Case Study of Gulbarga District), Laxmi Book Publication, USA
- Jolink, Albert, et al (2017). Sustainable collaboration: The impact of governance and institutions on sustainable performance, Journal of Cleaner Production, Volume 155, Part 2, 1 July,
- Maas, Linda Trimurni, et al (2015). The Effect of Social Capital on Governance and Sustainable Livelihood of Coastal City Community Medan, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 211, 25 November,
- Nelson, John D. et al (2017) . The social and economic benefits of community transport in Scotland, Case Studies on Transport Policy, Volume 5, Issue 2, June, PP 286-298.
- United Nations Research Institute for Social Development (UNRISD) (2014). Combating Poverty and Inequality: Structural Change, Social Policy and Politics.
- Wang, Zhihong, Sarkis , Joseph (2017) . Corporate social responsibility governance, outcomes, and financial performance, Journal of Cleaner Production, Volume 162, 20 September, PP 1607:1616.
- Webstwr's (1981). New collegiate dictionary. Marrian company, U.S.A. ,Wheelen, Thomas L. & Hunger, David J.,(2004). Strategic Management & Business Policy Concepts, Pearson Education, Inc.,