

أولاً: مشكلة الدراسة :-

يعد مجال الخدمات الاجتماعية من المجالات المعقدة، حيث تتشابك عدة عوامل في تحديدها، لعل أهمها نوعية المستفيدين من الخدمات، وأنواع المشكلات التي يعاني منها العملاء، ونوعية الخدمة، ومستوي الخدمة المطلوبة.

وتسعي الخدمة الاجتماعية من خلال عملها في المؤسسات الاجتماعية من تطوير خدماتها أخذ في اعتبارها مستهلكي الخدمة، والانتقال من مرحلة إلي مرحلة أفضل من الخدمة ومن خلال مواجهة المشكلات التي تحول دون تقديم خدمة أفضل، وذلك بالاهتمام بتقويم الخدمات للتحقق من الانجازات ومعدل النجاح في تحقيق الأهداف.^(١)

فالمؤسسة جزء من المجتمع الذي نعيش فيه، وتشتق أهدافها من أهدافه وتتأثر بمبادئه وقيمه، وتتفق سياساتها مع سياساته، وتحاول أن تحقق السعادة والرعاية لأفراده وإحدى مؤسسات المجتمع التي تسعى إلي تقديم الخدمات والرعاية اللازمة لأحدى فئاته هي المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة.

(١) سعاد إبراهيم عبد الفتاح: فاعلية خدمات رعاية المسنين بقسم طب وصحة المسنين، رسالة ماجستير، غير منشورة، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٨٩، ص ٤٧.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

فالرعاية الاجتماعية مجموعة من الخدمات تستهدف إشباع حاجات المواطنين لمساعداتهم على تدعيم الأداء الاجتماعي وتقليل معاناتهم من المشكلات الاجتماعية .^(١)

كما تسعى الخدمة الاجتماعية في مجتمعاتنا النامية إلى إحداث تغييرات اجتماعية مقصودة ومخططة من خلال استثمار طاقات وقدرات الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية بهدف المساهمة في تحقيق ورفع معدلات التنمية ومستوى معيشة المواطنين. ولقد شغلت صحة المواطنين وتوفير الرعاية الصحية لهم اهتمامات كافة الحكومات شرقا وغربا وحرصت دول العالم على تقديم البرامج والخدمات الصحية والاجتماعية لأبنائها من خلال الخطط الشاملة للرعاية^(٢).

كما تعتبر الرعاية الاجتماعية اليوم إحدى مسئوليات المجتمع لتحقيق الحماية الاجتماعية فإذا ما قامت الدولة ببرامج الرعاية الاجتماعية كاملة أو ببعضها يطلق عليها الرعاية الحكومية حيث تتحمل الدولة ميزانية هذه البرامج وقد يتحمل

(١) زينب معوض الباهي : مفاهيم نظرية وتطبيقات عملية ، الفيوم ، زرقاء اليمامة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩ ، ص ٩.

(٢) كمال عزيز عطاء :الخدمة الاجتماعية في المؤسسات الطبية ، مطبعة العشري ، القاهرة ، ١٩٩٥ ، ص :١.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

الأفراد هذه المسؤولية سواء كانوا أفراد أو تشكيلات كالجمعيات الخيرية وغيرها عبة هذه البرامج أو بعضها وتسمى الرعاية الأهلية حيث يتحمل الأفراد أو المجتمعات هذه المسؤولية من مالهم الخاص أو من التبرعات أو الحفلات الخيرية أو تصبح مسؤولية مشتركة (١)

فينبغي على المؤسسات الحكومية استغلال مواردها لتلبية احتياجات المستفيدين المتغيرة والمتزايدة كما يقتضى الاستخدام الأمثل لهذه الموارد توافر البيانات الواضحة والدقيقة حول نوعية الخدمات ومستواها وذلك من خلال قياس مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسات لعملائها بصورة دورية لرفع مستواها مع إتاحة الفرصة للأكبر قدر من الناس للاستفادة من خدماتها لإشباع احتياجاتهم مع الأهمية ان تراعى تلك المؤسسات ما يلي (٢):

١. تقديم أفضل الخدمات

٢. التطور والتحسين المستمر لأهدافها الموضوعة من آن لآخر ، مع أهمية الرجوع دائما للمستفيدين من خدماتها.

(١) عبد الفتاح عثمان وآخرون : مقدمة في الخدمة الاجتماعية ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٩٠ ، ص : ٥

(٢) على السلمي : خواطر في الادارة المعاصرة ، دار الغريب ، القاهرة ، ٢٠٠١ ، ص ٣٥

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

وتحقيق المؤسسات الاجتماعية لأهدافها في خدمة العملاء المستفيدين منها ، وما حققته من التقدم في تحقيق تلك الأهداف ، إلى جانب معرفة مواطن القوة التي ساعدت تلك المؤسسات على تحقيق أهدافها ، ومواطن الضعف التي وقفت في سبيل تحقيق تلك الأهداف وتحليلها ومعرفة أسبابها ، والعمل على إزالة المعوقات حتى يمكن تحقيق الهدف الرئيسي للمؤسسة وفقا لما هو مخطط له، علما بأنه يوجد معوقات تواجه الخدمات التي تقدم من قبل المؤسسات الحكومية حيث جاءت هذه المعوقات كالتالي^(١):

١- أهم المعوقات المتعلقة بالمؤسسات هي: عدم وجود بيانات عن المؤسسات المجتمعية التي يمكن الاستفادة منها في خدمة العملاء بالمؤسسة ، يليها لا تأخذ المؤسسة بمبدأ المرونة في العمل ، يليها لا توجد قاعدة معلومات عن العملاء بالمؤسسة ، يليها لا تتعامل المؤسسة مع مشكلات مجتمعية ، يليها ضيق المكان المخصص للمؤسسة مما يعوق تقديمها لخدماتها ، يليها تتعامل المؤسسة مع مشكلات فردية فقط ، يليها البرامج التي تنفذها المؤسسة لا تحقق أهدافها.

(١) ماهر أبو المعاطي : قياس فاعلية الخدمات بالمؤسسات الاجتماعية ، القاهرة ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثالث ، ٦ أكتوبر ١٩٩٧ ، ص ٣٧ .

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢- أهم المعوقات المتعلقة بالموارد البشرية هي : عدم انتظام العاملين بالاجتماعات بالمؤسسة ، يليها قلة خبرة العاملين في مجال الفئات الخاصة ، يليها عدم قيام المؤسسة بتنظيم دورات تدريبية للعاملين ، يليها قلة عدد الاخصائيين النفسين بالمؤسسة ، يليها نقص بعض التخصصات اللازمة لتوفير خدمات العملاء، يليها قلة عدد الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة.

٣- أهم المعوقات المتعلقة بالموارد المالية والمادية هي : عدم تناسب الموارد المالية مع الجهود المبذولة من العاملين ، يليها عدم توفر الموارد المالية اللازمة لتقديم خدمات متكاملة للعملاء ، يليها عدم توفر المعدات والاجهزة اللازمة لتقديم الخدمات ، يليها عدم توافر الادوات اللازمة لتقديم الخدمات^(١).

٤- أهم المعوقات المتعلقة بالتنسيق مع جهات أخرى هي : عدم وجود شبكة من الاتصال بين المؤسسة والاجهزة التنفيذية ، يليها عدم المشاركة في مشروعات مشتركة مع المؤسسات المجتمعية ، يليها عدم تبادل البيانات الخاصة بالعملاء مع المؤسسات الاخرى .

(١) منى عطية خزام : فاعلية الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية الأيتام ، رسالة ماجستير غير منشورة ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٩ ، ص ٢٦ .

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

وتدل الشواهد على أن المجتمع المصري طرأت عليه مجموعة من التغيرات في شتى مناحي الحياة مما ساهم بطرق مختلفة في التأثير على منظومة الصحة لديه بكل فئاته تسعى السياسة العامة للدولة توفير أوجه الرعاية المختلفة لأسر الشهداء ومصابي الثورة سواء كانت رعاية صحية أو اجتماعية أو اقتصادية أو نفسية لإشباع احتياجاتهم و مواجهة مشكلاتهم من خلال تشجيع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في توفير خدمات لأسر الشهداء ومصابي الثورة وتمكنهم من الاستفادة منها^(١)

ف نجد أن الثورة أظهرت العديد من العلاقات الطيبة مع جميع فئات الشعب المصري وكانت لكل ثورة ضحاياها فنجد عدد المصابين التي أشارت إليها التقارير الأولية إلى أن عدد شهداء أحداث ثورة ٢٥ يناير وصل لحوالي ١٣٣٠ بالإضافة إلى كثير من المصابين والذي يصعب حصرهم حيث أن هناك الكثيرين قد دخلوا المستشفيات وتلقوا إسعافات سريعة ثم غادروها وهو يجعل حصر المصابين شيئاً صعباً^(٢)

(1) Vic George & paul wilding : Globalization and Human welfare , New York , pal grave , 2002, p.26.

(٢) نقلاً عن الموقع الرسمي لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار - العدد (٥٠) ٣/٢

٢٠١١/

<http://www.5edmamans/montada-fg4/topic-t1376.htm>

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

كما يؤكد (إبراهيم عبد الرحمن رجب ٢٠٠٠ م)^(١) على إن الأخصائيين بطبيعة عملهم هم شهود متعايشون لنتائج التحويلات الاجتماعية التي خاضتها بلادنا في العقود الستة الماضية فهم شهود على نتائج القرارات الاقتصادية والسياسية التي تقلبت فيها بلادنا خلال الفترة وهم كمهنيين يملكون من القاعدة العلمية ومن المهارات الفنية ومن الخبرات المتراكمة مما يؤهلهم للقيام بدور في بذور السياسات الاجتماعية الملائمة لمواجهة الموقف والعمل على حشد القوى لمساندة تلك السياسات وإثارة الاهتمام بالقضايا والمشكلات المطروقة وبيان النتائج المرتبة عليها والمساعدة في اختيار البدائل الأكثر ملائمة لتلبية احتياجات المصابين وتصميم البرامج المحققة لذلك كله مع تبنى حقوق المصابين وبذل ما في الوسع في التوسط أو المرافعة عنها كلما كان ذلك لازماً.

(١) إبراهيم عبد الرحمن رجب: الخدمة الاجتماعية والعولمة وتحديات العصر، المؤتمر العلمي الحادي عشر، العولمة والخدمة الاجتماعية نحو مستقبل أفضل لسياسات الرعاية الاجتماعية في القرن الواحد والعشرين، الجزء الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠٠٠، ص ١٥٥-١٥٧

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

أكدت نتائج دراسة مريم احمد (٢٠٠٨)^(١) وجود معوقات تحول دون فعالية الخدمات المقدمة من وجهة نظر الاخصائيين الاجتماعيين وتمثلت في معوقات خاصة بنسق محدث التغيير لدمج المعاقين ذهنيا بمدارس التعليم العام.

استهدفت دراسة مريم وحيد (٢٠١٣)^(٢) التحولات السياسية الكبرى على اعادة التفكير في المنظور السياسي والاجتماعي لطواهر المجتمع وهذا ما فعلته ثورة ٢٥ يناير المصرية التي جعلتنا نفكر في مفاهيم ومداخل نظرية جديدة لتحليلها من منظرو الشباب وليس اولى الامر فكان الجسد الثوري هو مفتاح الوحدة من قبل الشباب .

(١) مريم احمد محمود عمر احمد: تقييم فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية لدمج المعاقين ذهنيا في مدارس التعليم العام من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٨

(٢) مريم وحيد محمود مخيمر: مفهوم الجسد في النظرية السياسية (دراسة حالة لرؤى الذات في الثورة المصرية ٢٥ يناير ٢٠١١)، رسالة ماجستير ، غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة، ٢٠١٣

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

أكدت دراسة أماني عاطف وسحر سيد صبري (٢٠١٢)^(١) ان محددات قيام الثورة الثقافية والاجتماعية والنفسية والبعد السياسي لمرحلة ما قبل الثورة اعتمد على محورين اساسين هما : النخبة الثورية والأيدولوجية الثورية

وعلى الرغم من الزيادة المستمرة في الأنفاق على المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ، إلا انه لا يزال يواجه العديد من المعوقات والتي تؤثر علي مستوى تقديمه للخدمات المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة مما يزيد من أهمية الاتجاه نحو تحسين الخدمات التي تستهدف بشكل أساسي ضمان عدالة الوصول إلى الخدمة ، وزيادة فعاليتها ، ولذا فقد جاءت هذه الدراسة لتقييم الخدمات المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة بهدف تحسين هذه الخدمات وزيادة فعاليتها.

ويتضح من ذلك أنه توجد معوقات تحول دون تقديم الخدمات بالمجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة.

(١)أماني عاطف ،سحر سيد صبري: دراسة تداعيات ثورة ٢٥ يناير على الرؤية المستقبلية لمصر، دراسة غير منشورة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، ٢٠١٢

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

ثانياً: أهداف الدراسة :-

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي أول مؤداه وهو الوقوف على مدى توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ويتم ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:-

١- قياس مدى توافر الخدمات الصحية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة

٢- قياس مدى توافر الخدمات التأهيلية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة

٣- قياس مدى توافر الخدمات الاقتصادية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة

٤- قياس مدى توافر الخدمات الاجتماعية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة

كما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي ثاني مؤداه وهو تحديد المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ويتم ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

١- تحديد المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة والتي ترجع للمتريدين من المصابين واسر الشهداء.

٢- تحديد المعوقات الى تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة والتي ترجع لخدمات المجلس.

ثالثا: تساؤلات الدراسة :-

التساؤل الرئيسي الأولك

تسعى الدراسة الحالية إلى :ما مدى توافر خدمات المجلس القومي لرعاية اسر الشهداء ومصابي الثورة وينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

١- إلى أي مدى تتوافر الخدمات الصحية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

٢- إلى أي مدى تتوافر الخدمات التأهيلية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

٣- إلى أي مدى تتوافر الخدمات الاقتصادية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٤- إلى أي مدى تتوافر الخدمات الاجتماعية المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة؟

التساؤل الرئيسي الثاني:

تسعى الدراسة الحالية إلى : ما المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ، وينبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة والتي ترجع للمتريدين من المصابين واسر الشهداء ؟

٢- ما المعوقات الى تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة والتي ترجع لخدمات المجلس؟

رابعاً: مفاهيم الدراسة :-

تحتوى الدراسة الحالية على أربعة مفاهيم أساسية وهى:-

١- مفهوم المصابين

٢- مفهوم الخدمات

٣- مفهوم التقييم

٤- مفهوم المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

مفهوم المصابين :

لقد تعددت وجهات النظر في تحديد مفهوم الإصابة ومنها :

هي كل ما يحدث للشخص وينجم عنه إضرار اقعد الشخص عن أداء عمله وهي النتيجة الحتمية لحادث يترتب عليه إيذاء عضوي يعوق قدرة الفرد الإنتاجية مع ما تخلفه من مشكلات اجتماعية تعود بالضرر على الفرد وأسرته من جهة وعلى عمله من جهة أخرى^(١).

المفهوم الإجرائي للمصابين :

١. هم الاشخاص الذين تعرضوا للإصابة اثناء احداث ثورة ٢٥ يناير والاحداث التابعة لها..
٢. إن تكون هذه الاصابة مزمنة نتج عنها عجز أو عاهة .
٣. أن تكون لهذه الاصابة تأثير على حياتهم الشخصية والاجتماعية والاقتصادية .
٤. إن يكون من إحدى رابطات مصابي الثورة واسر الشهداء

(١) عبد الخالق محمد عفيفي : الخدمة الاجتماعية وذوى الاحتياجات الخاصة ، مكتبة

المهندس ، القاهرة ، ٢٠٠٧ ، ص ص ٢٦،٢٥

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٥. إن يكون ممن تم تسجيلهم بالمجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة.

٦. إن يكون من المترددين الدائمين على المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة

مفهوم الخدمات:

تعرف الخدمات بأنها تلك الجهود التي يقدمها المجتمع لمساعدة المحتاجين لإشباع الحاجات وليس بالضرورة إن تكون الحاجة مادية .

وهي أنواع محددة من الخدمات الاجتماعية تشمل مساعدات الناس في الحصول على الموارد المالية والمناسبة لاحتياجاتهم^(١)

وتعرف أيضا بأنها: تأثير متبادل بين التنظيمات الموجودة داخل المجتمع حيث أطلق عليها الأسلوب الثالث للرعاية الاجتماعية والتي كرسست الحكومات جهودها كدولة لتوفير ما يسمى بالخدمات الخاصة^(٢)

(١) إيمان الحسيني عطية الحسيني :تقديم خدمات مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الحياتية للمرأة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، ٢٠١٠، ص ١٥

(2) Eliznbeth Harlow•John Lnwler: Management Social Work and Change.Sydney . Ashgate Publishing / 2000.p 58.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

كما تعرف بأنها مجموعة الخدمات الطبية والنفسية والاجتماعية والتأهيلية والتشغيلية التي تقدم للمرضى لمساعدتهم على تغيير أفكارهم واتجاهاتهم عن الذات وتقبلها والعمل على حل المشكلات التي تواجههم من خلال توفير الخبرات الجماعية التي يكتسبونها أثناء تفاعلهم وارتباطهم بأعضاء الجماعة الآخرين وإقامة علاقات اجتماعية ناجحة معهم.^(١)

وتعرف الخدمات أيضا بأنها عبارة عن خدمات مهنية أو عمليات ومجهودات منظمة ذات صبغة علاجية ووقائية وإنشائية تؤدي إلى الناس ، وتهدف إلى مساعدتهم كأفراد أو جماعات في الوصول إلى حياة كريمة ، تسودها علاقات طيبة ومستويات اجتماعية تتمشى مع رغباتهم وإمكانياتهم وتتفق مع مستوياتهم وأماني المجتمع الذي يعيشون فيه^(٢)

كما يقصد بالخدمات مجموعة من الأنشطة المنظمة التي توجه من قبل الدولة لمقابلة الاحتياجات الأساسية للأشخاص بغرض تنميتها ورفاهيته أيا كان موقعه في العاصمة أو في مدينة صغيرة وهذه الأنشطة تهدف إلى تحقيق أغراض معينة بواسطة

(١) ماهر أبو المعاطي على : الخدمة الاجتماعية في مجال الفئات الخاصة مع نماذج من رعايتهم في بعض الدول الخليجية ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق ، ٢٠٠٤ ، ص ٣٨

(٢) زينب محمود شقر : خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة ، القاهرة ، مكتبة النهضة العربية ، ٢٠٠٥ ، ص ١٣٧

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

جهود تبذل من قبل وحدات خدمية تحت إشراف جهة إدارية واحدة مثل الخدمات التعليمية والخدمات الاجتماعية والخدمات الصحية.^(١)

المفهوم الإجرائي للخدمات :

- ١- مجموعة من المساعدات التي تقدم لمصابي الثورة واسر الشهداء لمواجهة أعباء الحياة.
- ٢- تهدف هذه الخدمات إلى إشباع احتياجات مصابي الثورة واسر الشهداء.
- ٣- تقدم تلك المساعدات عن طريق المتخصصين والفنيين والإداريين من جميع التخصصات يعملون على مستويات مختلفة فردية وجماعية ومجتمعية.
- ٤- تتمثل هذه الخدمات في خدمات (اقتصادية / اجتماعية / تأهيلية / صحية).

(١) أحمد شفيق السكرى : المدخل في تخطيط الخدمات وتنمية المجتمعات المحلية الحضرية والريفية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٠م، ص ٢٥٤.

مفهوم التقييم :

يعرف المعجم الوجيز التقييم بأنه قوم الشيء أي قدر قيمته. (١)

ويعرف قاموس أكسفورد التقييم على أنه إيجاد تغير رقمي عن الشيء المراد تقييمه ليعبر عن كم هذا الشيء. (٢)

ويعرف في معجم العلوم الاجتماعية على أنه من مصدر قوم بمعنى نسب الشيء إلى قيمته وعرفه بواسطتها ، ويستعمل بمعنى القدر والمنزلة. (٣)

التقييم " هو مجموعة واسعة من الأنشطة ذات إجراءات وأهداف مختلفة يقوم من خلالها جمع وتحليل المعلومات عن مختلف البرامج لتحديد أهميتها ونتائجها ومدى الكفاءة والفاعلية وقياس أثر أنشطة البرامج على المستفيدين (٤)

(١) مجمع اللغة العربية، المعجم الوجيز ، القاهرة، طبعة خاصة بوزارة التربية والتعليم ، ١٩٩٣ ، ص ٥٢١

(2) Dolach N. S.: The oxford English – Arabic Dictionary, oxford university press, 1984, p.398.

(٣) إبراهيم مذكور : معجم العلوم الاجتماعية ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ١٩٧٥ ، ص ٩٢.

(4) Hames Evenly Arnold D.K. aluzny : Evaluation and Decision Making for Health Services programs , preentico , hall, Englewood cliff , New Jersey, 1994, p.2.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

يعرف على انه عملية اجتهادية لحساب القيمة المادية أو تقدير لقيمة شيء وفي الخدمة الاجتماعية هو قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه؟ وأهدافه؟ وما هي بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع^(١)

وهو إحدى الخطوات الرئيسية التي تتضمنها العملية التخطيطية والتي تستهدف التعرف على إنجازات الخطة ومدى ما حققته من أهداف ومعدل تحقيق كل هدف ورأى المستفيدين من البرامج والمشروعات والاستفادة من هذه البيانات^(٢)

التقييم: هو " عملية تهدف إلى تحديد إيجابيات وسلبيات أو مناطق القوة والضعف في عملية تنفيذ الخطة أو المشروع ، وتستهدف عملية التقييم أيضا التعرف على إنجازات الخطة ومدى ما حققته من أهداف ومعدل تحقيق كل هدف ورأى المستفيدين في هذه الإنجازات"^(٣)

(١) احمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، دار المعرفة

الجامعية ،الإسكندرية ، ٢٠٠٠ ، ص ١٨٦

(٢)عبد العزيز مختار :طرق البحث للخدمة الاجتماعية ،دار المعرفة

الجامعية،الإسكندرية، ١٩٩٥، ص ٣٤٣

(٣) مدحت أبو النصر: التخطيط للمستقبل في المنظمات الذكية ، القاهرة ، المجموعة العربية

للتدريب والنشر ، ط ١ ، ٢٠٠٩ ، ص ٢٢٥

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

ويمكن تحديد المفهوم الإجرائي للتقييم وفقا لهذه الدراسة فيما يلي :

- تحديد مدى توافر الخدمات بالمجلس القومي لرعاية أسر الشهداء والمصابين
- تحديد مدى قدرة الخدمات علي إشباع احتياجات أسر الشهداء ومصابي الثورة
- قياس مدى السرعة في تقديم الخدمات
- الوقوف على مدى تحقيق التكامل بين الخدمات المقدمة
- التعرف على مدى الاستمرارية في تقديم الخدمات

مفهوم المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة:^(١)

(١) هو المنظمة التي أعدت خصيصا لمصابي الثورة واسر الشهداء.

(٢) تقوم بحصر ضحايا الثورات وإعداد قاعدة بيانات لهم.

(٣) توفير العلاج المناسب لمصابي الثورة، وفقا لاحتياجات كل منهم، والتي تحددها التقارير الطبية من المؤسسات العلاجية المعتمدة.

(١) قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٤٨٥ لسنة ٢٠١١ بإنشاء المركز القومي لرعاية أسر الشهداء و مصابي الثورة

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٤) توفير التأهيل الطبي اللازم للمصابين وصرف نفقات العلاج التي تحملها أسر الشهداء والمصابين من مالهم الخاص حتى تاريخ نشر هذا القرار

٥) تقديم مساعدة لأهالي أسر الشهداء والمصابين بعد شفائهم بالحصول على فرصة عمل مناسبة وفقا لمؤهلاتهم .

٦) دعم المصابين الذين خلفت الإصابة فيهم عجزا كلياً أو جزئياً يمنعهم من العمل وفقا للتقارير الطبية من الجهات المختصة والحصول على سكن ملائم حالة عدم وجود سكن آخر

٧) صرف الدعم اللازم لأهالي أسر الشهداء والمصابين.

٨) عمل مشروعات صغيرة لأسر الشهداء والمصابين بالتعاون مع الجهات المختصة

خامسا: الدراسات السابقة:

يتم الرجوع الى البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، حتى يمكن الاستفادة منها ومما توصلت اليه من نتائج وتوصيات تفيد الدراسة الحالية، فهناك العديد من البحوث والدراسات التي تؤكد على اهمية الدراسة الحالية وقد اتيح للباحثة الاطلاع عليها . ولقد قامت الباحثة بتقسيم الدراسات السابقة الى ثلاث مجموعات حسب موضوع البحث على النحو الاتي :

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

أولاً: البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بمدى توافر خدمات المؤسسات الحكومية.

ثانياً: المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المؤسسات الحكومية.

وعرض البحوث والدراسات السابقة سيكون حسب تسلسلها الزمني وذلك لان العلم تراكمي، واستكمالاً لأوجه الاستفادة فلقد تم مراعاة ان يتم عرض كل بحث او دراسة في ضوء العناصر التالية:

(اهداف البحث- تساؤلات او فروض البحث-الاجراءات

المنهجية للبحث وتشمل: نوع البحث، المنهج المستخدم، مجالات البحث ،عينة الحث ، ادوات البحث ، نتائج البحث - التعليق)

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

أولاً: البحوث والدراسات السابقة المرتبطة بمدى توافر خدمات المؤسسات الحكومية:

١. دراسة سلوى رمضان عبد الحليم بعنوان "تقييم خدمات الضمان الاجتماعي دراسة مطبقة على الأسر المستفيدة من الضمان الاجتماعي" (٢٠٠١)^(١)

هدف الدراسة:

قياس فاعلية خدمات الضمان الاجتماعي المقدمة للأسر الفقيرة بالريف
تساؤلات الدراسة:

هل خدمات الضمان الاجتماعي المقدمة للأسر الفقيرة فعالة فيما يتعلق بالأبعاد التالية:

١- إسهام خدمات الضمان في الوفاء باحتياجات الإعاشة للأسر الفقيرة بالريف

٢- استفادة أسر الفقراء من الخدمات البيئية بالضمان الاجتماعي

٣- سرعة حصول العملاء على خدمات الضمان الاجتماعي

٤- سهولة إجراءات الحصول على خدمات الضمان الاجتماعي

٥- مراعاة الاعتبارات الإنسانية عند معاملة عملاء الضمان

(١) سلوى رمضان عبد الحليم: تقييم خدمات الضمان الاجتماعي دراسة مطبقة على الأسر المستفيدة من الضمان الاجتماعي، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة فرع الفيوم، ٢٠٠١

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة: دراسة تقييمية
- المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي بنوعيه
- أدوات الدراسة :مقياس
- عينة الدراسة: ١٤١ مفردة
- المجال المكاني : وحدة الضمان الاجتماعي بقرية الكعابي - سنورس - الفيوم

تعقيب:

تؤكد هذه الدراسة بأن خدمات الضمان الاجتماعي تسهم في الوفاء باحتياجات الاعاشة للأسر الفقيرة والتي ترفع من شأن المؤسسة وتحقق الميزة التنافسية لها.

٢. دراسة عماد محمد نبيل بعنوان "خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة للمسنين" (٢٠٠٥)^(١)

فروض الدراسة:

١. توجد علاقة طردية معنوية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمستين المقيمين بدور الرعاية وتحسين نوعية حياتهم (النوع- السن- الحالة الاجتماعية- عدد الأبناء- مدة الإقامة- الحالة التعليمية- الحالة الصحية- الدخل الشهري- العمل قبل الالتحاق بدور الرعاية)

(١) عماد محمد نبيل: خدمات الرعاية الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة للمسنين ،رسالة ماجستير ، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٥

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢. توجد علاقة فارقة ذات دلالة بين استفادة المسنين من خدمات الرعاية الاجتماعية بدور الرعاية وتحسين نوعية حياتهم (الخدمات الأولية-الخدمات الصحية-الخدمات الاجتماعية-الخدمات الاجتماعية غير الرسمية-الخدمات النفسية-الخدمات الاقتصادية-الخدمات الترفيهية)

٣. توجد علاقة فارقة ذات دلالة بين تحسين نوعية حياة المسنين المقيمون بدور الرعاية ومدى إقامتهم بالدار

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة: دراسة وصفية
- المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي الشامل
- أدوات الدراسة :استمارة استبيان - استمارة استبيان
- عينة الدراسة: ٤٢ مسن - ٢٧ مسئول
- المجال المكاني :مجمع دور الرعاية الاجتماعية للمسنين بدمهور

نتائج الدراسة:

١. أثبتت الدراسة صحة فرضها الأول جزئيا فيما يتعلق ببعض المتغيرات الديموجرافية مثل ٠ السن، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، الحالة الصحية، العمل قبل الالتحاق بدور الرعاية، الدخل الشهري) حيث توجد علاقة طردية معنوية بين تلك المتغيرات وتحسين نوعية حياة المسنين

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢. أثبتت الدراسة صحة فرضها الثاني والذي مؤداه "توجد علاقة ذات دلالة بين استفادة المسنين من خدمات الرعاية الاجتماعية بدور الرعاية وتحسين نوعية حياتهم
٣. أثبتت الدراسة صحة الفرض الثالث بصورة جزئية أيضا فيما يتعلق ببعض المتغيرات فقط، حيث انه لا توجد علاقة بين مدة الإقامة والجانب الذاتي لنوعية الحياة، بينما توجد علاقة بين مدة الإقامة والجانب الموضوعي لتحسين نوعية الحياة للمسنين .

تعقيب:

تؤكد الدراسة أن استفادة المسنين من خدمات الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات وتحسين نوعية حياتهم ومنها الخدمات الأولية-الخدمات الصحية-الخدمات الاجتماعية-الخدمات الاجتماعية غير الرسمية-الخدمات النفسية-الخدمات الاقتصادية-الخدمات الترفيهية.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

بحث صلاح احمد هاشم بعنوان " فاعلية الخدمات الاجتماعية
الأهلية المقدمة للطفل العامل" (٢٠٠٧)^(١)

أهداف الدراسة:

تستهدف الدراسة قياس فاعلية الخدمات الاجتماعية
المقدمة للطفل العامل ويتحقق هذا الهدف من خلال تحقيق
الأهداف الفرعية التالية:

- ١- قياس فاعلية الخدمات التعليمية الأهلية المقدمة للطفل العامل
- ٢- قياس فاعلية الخدمات الصحية الأهلية المقدمة للطفل العامل
- ٣- قياس فاعلية الخدمات الاجتماعية والتثقيفية المقدمة للطفل
العامل

٤- قياس فاعلية برامج التدريب المهني المقدمة للطفل العامل

٥- قياس فاعلية برامج تنمية الدخل المقدمة للطفل العامل

تساؤلات الدراسة:

تتعلق الدراسة حول مدى فاعلية الخدمات الاجتماعية
المقدمة للطفل العامل ويتحقق هذا التساؤل من خلال تحقيق
التساؤلات الفرعية التالية:

(١) صلاح احمد هاشم: فاعلية الخدمات الاجتماعية الأهلية المقدمة للطفل العامل، بحث منشور

،المؤتمر العلمي الثامن عشر ،كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم، ٢٠٠٧

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

١- ما مدى فاعلية الخدمات التعليمية الأهلية المقدمة للطفل العامل

٢- ما مدى فاعلية الخدمات الصحية الأهلية المقدمة للطفل العامل

٣- ما مدى فاعلية الخدمات الاجتماعية والتثقيفية المقدمة للطفل العامل

٤- ما مدى فاعلية برامج التدريب المهني المقدمة للطفل العامل

٥- ما مدى فاعلية برامج تنمية الدخل المقدمة للطفل العامل

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة :دراسة تقييميه
- المنهج المستخدم :المسح الاجتماعي الشامل
- أدوات الدراسة :استمارة تحليل مضمون -مقياس
- عينة الدراسة: ٢٠٠ طفل-١٢ أخصائي
- المجال المكاني :محافظة الفيوم

نتائج الدراسة:

- ١- أسفرت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطيه عكسية دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٢) بين الحالة التعليمية لرب الأسرة ودرجة الاستفادة من الخدمات التعليمية التي تقدمها الجمعيات الأهلية

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢- كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطيه طردية مستوى معنوية (٠.٠٠٤) بين نوع ودرجة خطورة المهنة التي يمارسها الطفل ومدى الاستفادة من الخدمات الصحية المتاحة بالجمعيات الأهلية.

٣- كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطيه قوية بين مناهضة الجمعيات الأهلية لعمالة الأطفال وبين توفر التمويل الأجنبي لهذه البرامج

تعقيب:

تدعم الجمعيات الاهلية برامج التدريب المهني وبرامج تنمية الدخل المقدمة للطفل العامل لتفعيل الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية والثقافية لتوفير أكبر استفادة له.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٤. بحث محمد شحاتة مبروك بعنوان "برنامج دعم جودة خدمات الرعاية الصحية لذوى الأمراض المزمنة من منظور خدمة فرد" (٢٠٠٧)^(١)

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

١. التعرف على اتجاهات المستفيدين من برنامج دعم السياسة الصحية كما يدركه مرضى الأمراض المزمنة
٢. التعرف على اتجاهات فريق العمل الطبي نحو برنامج دعم السياسة الصحية لذوى الأمراض المزمنة
٣. التعرف على اتجاهات المستفيدين من برنامج دعم السياسة الصحية كما يدركه مرضى الأمراض المزمنة
٤. التوصل لدور مقترح لخدمة الفرد في التعامل مع مرضى الأمراض المزمنة في ظل برنامج دعم السياسة الصحية

تساؤلات الدراسة:

١. ما اتجاهات المستفيدين من برنامج دعم السياسة الصحية كما يدركه مرضى الأمراض المزمنة

(١) محمد شحاتة مبروك: برنامج دعم جودة خدمات الرعاية الصحية لذوى الأمراض المزمنة من منظور خدمة فرد ، بحث منشور، المؤتمر العلمي السنوي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠٠٧

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢. ما اتجاهات فريق العمل الطبي نحو برنامج دعم السياسة الصحية لذوى الأمراض المزمنة

٣. ما اتجاهات المستفيدين من برنامج دعم السياسة الصحية كما يدركه مرضى الأمراض المزمنة

٤. ما دور مقترح لخدمة الفرد في التعامل مع مرضى الأمراض المزمنة في ظل برنامج دعم السياسة الصحية

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة: دراسة وصفية
- المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي بنوعية
- أدوات الدراسة: استبيان -ملاحظة-استبار
- عينة الدراسة: ٥١ مفردة من الفريق الطبي-٤٥ مفردة من المرضى

نتائج الدراسة:

١. أن تطبيق البرنامج يعتبر تجسيدا للتبعية للعالم الغربي ولا يتوافق مع تقاليد مجتمعنا

٢. رفض جمهور المرضى للبرنامج، وعدم استفادة البسطاء من الخدمات التي تقدم لهم بالإضافة إلى فقدان الثقة في متخذ

القرار

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٣. إن جمهور المرضى يرون في هذا البرنامج انسحاب الدولة من تقديم خدمات الرعاية الصحية

تعقيب:

باستقراء الدراسة السابقة يتضح أن هناك قصور وعدم تحقيق برامج الرعاية لتقديم الخدمات الصحية للمرضى .

٥. دراسة نافذ سليمان جبارة بعنوان " دور خدمة الجماعة في مواجهة المشكلات الاجتماعية لأسر الشهداء" (٢٠١١)^(١)

أهداف الدراسة:

- تحديد أهم المشكلات التي تواجه زوجات الشهداء الفلسطينيين من حيث طبيعتها وحدتها
- تحديد أهم المشكلات التي تواجه أبناء الشهداء الفلسطينيين من حيث طبيعتها وحدتها
- الوصول إلى تصور مقترح من منظور خدمة الجماعة في الخدمة الاجتماعية لمواجهة المشكلات التي تتعرض لها أسر الشهداء الفلسطينيين

(١) نافذ سليمان جبارة: دور خدمة الجماعة في مواجهة المشكلات الاجتماعية لأسر الشهداء ،رسالة ماجستير ،غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة حلوان، ٢٠١١

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

تساؤلات الدراسة:

١. ما المشكلات التي تواجه زوجات الشهداء الفلسطينيين من حيث طبيعتها وحدتها
٢. ما المشكلات التي تواجه أبناء الشهداء الفلسطينيين من حيث طبيعتها وحدتها
٣. ما التصور المقترح من منظور خدمة الجماعة في الخدمة الاجتماعية لمواجهة المشكلات التي تتعرض لها أسر الشهداء الفلسطينيين

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة: دراسة وصفية
- المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي بنوعيه
- أدوات الدراسة: استبيان
- ١- عدم توافر متخصصين في مجال رعاية أسر الشهداء.
- المجال المكاني: مؤسسة رعاية أسر الشهداء في محافظة الخليل-فلسطين

نتائج الدراسة:

- ٢- عدم اكتفاء ميزانية المؤسسة في سد احتياجات أسر الشهداء
 - ٣- ضعف مستوى الخدمات المطلوبة
 - ٤- اقتصار برامج المؤسسة على تقديم الخدمات المادية فقط
- عينة الدراسة : ١٢١ مفردة من أسر الشهداء

تعقيب:

إن عدم اكتفاء ميزانية المؤسسة في سد احتياجات أسر الشهداء وضعف مستوى الخدمات المطلوبة واقتصار برامج المؤسسة على تقديم الخدمات المادية فقط وعدم توافر متخصصين في مجال رعاية أسر الشهداء.

٦. بحث محمود فتحي محمد بعنوان "تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية لمرضى الدرن الرئوي" (٢٠١٢)^(١)

أهداف الدراسة:

١- قياس فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية لمرضى الدرن بمستشفى الصدر بالفيوم وينبثق من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

أ- قياس فعالية الخدمات الصحية المقدمة لمرضى الدرن الرئوي بمستشفى الصدر بالفيوم.

ب- قياس فعالية الخدمات الاجتماعية المقدمة لمرضى الدرن الرئوي بمستشفى الصدر بالفيوم.

ج- قياس فعالية الخدمات الاقتصادية المقدمة لمرضى الدرن الرئوي بمستشفى الصدر بالفيوم

(١) محمود فتحي محمد : تقييم الرعاية الاجتماعية لمرضى الدرن الرئوي ،بحث منشور ،المؤتمر العلمي الثاني والعشرون ،كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم، ٢٠١٢

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢- التوصل إلى تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في تفعيل خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة لمرضى الدرن الرئوي

بمستشفى الصدر بالفيوم

الإجراءات المنهجية للدراسة:

- نوع الدراسة :دراسة تقييمه
- المنهج المستخدم :اعتمدت هذه الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالعينة لمرضى الدرن الرئوي المقيمين بالقسم الداخلي بالمستشفى الصدر بالفيوم، وكذلك المسح الاجتماعي بالعينة للعاملين بمستشفى الصدر بالفيوم
- أدوات الدراسة :اعتمد الباحث على مقياس خدمات الرعاية الاجتماعي المقدمة لمرضى الدرن الرئوي، ودليل مقابلة مع السادة العاملين بمستشفى الصدر بالفيوم
- عينة الدراسة : طبقت الدراسة على عينة عشوائية (٧٨) مريض من مرضى الدرن الرئوي بمستشفى الصدر بالفيوم

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى وجود العديد من الخدمات الصحية والاجتماعية والاقتصادية المقدمة لمرضى الدرن الرئوي بمستشفى الصدر بالفيوم وهي تتمثل فيما يلي:

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

١- الخدمات الصحية: مثل وجود (الأطباء -تحليل البصاق-أشعة الصدر-توفر الأدوية)

٢- الخدمات الاجتماعية : مثل إجراء الأبحاث لغير القادرين، وتقديم المساعدات المالية وإيجاد حلولاً للمشكلات الاجتماعية الأسرية

٣-الخدمات الاقتصادية: مثل منح المساعدات المادية، صرف مساعدات مالية، مساعدة المرضى على بعض الحرف المناسبة لهم
تعقيب:

إن الخدمات التي تقدم لمرضى الدرن الرئوي تتمثل في الخدمات الصحية والاجتماعية والاقتصادية .

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

ثانياً: المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المؤسسات الحكومية:-

١. دراسة مصطفى محمد معوض بعنوان "تقويم فاعلية وكفاءة الخدمات الاجتماعية في مؤسسات رعاية المكفوفين" (٢٠٠٧)^(١)

أهداف الدراسة:

تتطلب الدراسة من هدف رئيسي مؤداه ما يلي:

"تقويم فاعلية وكفاءة الخدمات الاجتماعية في مؤسسات رعاية المكفوفين من منظور طريقة تنظيم المجتمع" وينبثق عن الهدف الرئيسي أهداف فرعية مفادها:

١- قياس كفاءة الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية المكفوفين الخاضعة لإشراف وزارة التضامن الاجتماعي بمحافظة القاهرة من وجهة نظر المستفيدين

٢- قياس كفاءة الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية المكفوفين الخاضعة لإشراف وزارة التضامن الاجتماعي بمحافظة القاهرة من وجهة نظر العاملين بها

(١) مصطفى محمد معوض: تقويم فاعلية وكفاءة الخدمات الاجتماعية في مؤسسات رعاية المكفوفين ، رسالة ماجستير ، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠٠٧

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٣- تحديد الصعوبات والمعوقات التي تعوق تلك الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية المكفوفين من وجهة نظر

المكفوفين ومقدمي الخدمات

٤- التوصل إلى مقترحات يمكن أن تزيد من فاعلية وكفاءة

الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية المكفوفين من منظور

طريقة تنظيم المجتمع

فروض الدراسة:

١- الفرض الأول : من المتوقع أن يكون مستوى فاعلية الخدمات

التي تقدم بمؤسسات رعاية المكفوفين من وجهة نظر

المستفيدين ضعيفا

٢- الفرض الثاني: من المتوقع أن يكون مستوى فاعلية تنفيذ

البرامج والمشروعات الخاصة بالخدمات في المؤسسة ضعيفا

٣- الفرض الثالث: من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية

بين المتغيرات الشخصية للمكفوفين (النوع -السن -العمل -الحالة

الاجتماعية -الحالة الصحية) وتقديرهم لمستوى الفاعلية

٤- الفرض الرابع: من المتوقع وجود صعوبات تحول دون فاعلية

الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية المكفوفين من وجهة

نظر المستفيدين (المكفوفين) من تلك الخدمات

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٥- الفرض الخامس: من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة الخدمات الاجتماعية التي تقدم بمؤسسات رعاية المكفوفين من وجهة

نظر العاملين قويا

٦- الفرض السادس : من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة

إحصائية بين المتغيرات الشخصية للعاملين (النوع-السن-

المؤهل-الحالة الاجتماعية-عدد سنوات الخبرة-حضور دورات

تدريبية-مدى الاستفادة من هذه الدورات-تلقى تدريب ميداني

أثناء الدراسة) وتقديرهم لمستوى الكفاءة

٧- الفرض السابع: من المتوقع وجود صعوبات تحول دون كفاءة

تقديم الخدمات الاجتماعية بمؤسسات رعاية المكفوفين من

وجهة نظر العاملين

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة :دراسة تقييمية
- المنهج المستخدم :المسح الاجتماعي الشامل
- أدوات الدراسة: استمارة استبيان-مقياس-دليل مقابلة
- عينة الدراسة: ١٢٢ مفردة
- المجال المكاني :مؤسسة النور والأمل بمحافظة القاهرة

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

نتائج الدراسة:

- ١- ثبت صحة الفرض الأول الخاص بمستوى فاعلية الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر المستفيدين بالنسبة للخدمات النفسية، وعدم صحته بالنسبة لباقي الخدمات (الاجتماعية-الثقافية-الدينية-التأهيلية-الرياضية-التعليمية-الفنية-الصحية)
- ٢- أما الفرض الثاني الخاص بمستوى فاعلية تنفيذ البرامج والمشروعات الخاصة بالخدمات من وجهة نظر المستفيدين فثبت عدم صحته، حيث جاءت كل الخدمات بنسبة متوسطة
- ٣- أما عن الفرض الثالث الخاص بوجود علاقة بين المتغيرات الشخصية للمستفيدين وتقديرهم لفاعلية الخدمات، ثبت صحته بالنسبة للمتغيرات مثل النوع والإقامة وعمل الأم، وعدم صحته بالنسبة للمستفيدين من حيث السن والحالة الاجتماعية والحالة الصحية والحالة التعليمية وعمل الأب
- ٤- وثبت صحة الفرض الرابع الخاص بوجود صعوبات تحول دون فاعلية تقديم الخدمات الاجتماعية للمستفيدين
- ٥- أما بالنسبة للفرض الخامس الخاص بمستوى كفاءة الخدمات الاجتماعية من وجهة نظر العاملين فقط ثبت صحته، حيث جاءت كل مؤشرات كفاءة الخدمات بنسب مرتفعة

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٦- وبالنسبة للفرض السادس الخاص بوجود علاقة بين المتغيرات الشخصية للعاملين وبين تقديرهم لمستوى الكفاءة، فقد ثبت صحته بالنسبة للمتغيرات الشخصية الخاصة بكل من الأحوال الاجتماعية، متوسط الدخل الشهري، وعدم صحة هذا الفرض بالنسبة للمتغيرات الشخصية الخاصة بكل من النوع والسن والمؤهل وسنوات الخبرة والحصول على تدريب ميداني

٧- أما بالنسبة للفرض السادس فقد ثبت صحته في وجود صعوبات تحول دون كفاءة تقديم الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة من وجهة نظر العاملين.

تعقيب:

توضح الدراسة معوقات الخدمات الاجتماعية التي تقدم للمستفيدين من المؤسسة ومدى انعكاسها على المستفيدين.

٢. دراسة هناء جمال حلمي بعنوان "تقييم فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية بوحدة صحة الأسرة" (٢٠٠٧)^(١)

أهداف الدراسة:

١- الوقوف على مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية بوحدة صحة الأسرة، مما يحقق أهدافها

(١) هناء جمال حلمي: تقييم فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية بوحدة صحة الأسرة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٧

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢- تحديد المعوقات التي تحول دون فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية بوحدات صحة الأسرة من وجهة نظر المستفيدين وأعضاء الفريق الطبي

٣- التوصل لتصور مقترح لدور الممارسة العامة بوحدات صحة الأسرة والحد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك

تساؤلات الدراسة:

١. ما مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية بوحدات صحة الأسرة، مما يحقق أهدافها
 ٢. ما المعوقات التي تحول دون فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية بوحدات صحة الأسرة من وجهة نظر المستفيدين وأعضاء الفريق الطبي
 ٣. ما التصور مقترح لدور الممارسة العامة بوحدات صحة الأسرة والحد من المعوقات التي تحول دون تحقيق ذلك
- الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة: دراسة تقييمية
- المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي بنوعيه
- أدوات الدراسة: مقياس-استبار-استبيان
- عينة الدراسة: ٢٠٠ مفردة من المستفيدين-جميع الأخصائيين الاجتماعيين

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

- المجال المكاني: وحدات صحة الأسرة في (منوف-بركة السبع-قوسنا) بمحافظة المنوفية

نتائج الدراسة:

١. أن فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية مرتفعة من وجهة نظر كل أعضاء فريق العمل والأخصائيين الاجتماعيين المستفيدين
٢. أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من فعالية خدمات وحدات صحة الأسرة من وجهة نظر المستفيدين والأخصائيين الاجتماعيين وفريق العمل ، وتتمثل هذه المعوقات في معوقات خاصة بالشخص المريض ،وحدات صحة الأسرة ، وفريق العمل، وبالمؤسسات والمنظمات التي يتم التعاون معها داخل المجتمع .

تعقيب:

أكدت هذه الدراسة على وجود معوقات بالمؤسسات تحول دون تقديم الخدمات للمستفيدين.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٣. دراسة إباء عبد الرحمن عبد خريوش بعنوان "فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى ، الأونروا ، بالضفة الغربية (٢٠١٠) ^(١)

أهداف الدراسة:

- ١- تحديد مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية (وتحديد خدمات صحية-التعليم-الطوارئ) لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ، الأونروا .
- ٢- تحديد الصعوبات التي تحد من فعالية الرعاية الاجتماعية (وتحديد الخدمات الصحية-التعليم-الطوارئ) لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ، الأونروا .
- ٣- التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لزيادة فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية (وتحديد خدمات الصحة- التعليم-الطوارئ) لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ، الأونروا .

(١) إباء عبد الرحمن عبد خريوش: فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين نفى الشرق الأدنى ، الأونروا ، بالضفة الغربية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ٢٠١٠

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

تساؤلات الدراسة:

١. ما مدى فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية (ما مدى فعالية خدمات صحية-التعليم-الطوارئ) لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ، الاونروا .
٢. ما الصعوبات التي تحد من فعالية الرعاية الاجتماعية (وتحديد الخدمات الصحية-التعليم-الطوارئ) لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ، الاونروا .
٣. التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لزيادة فعالية خدمات الرعاية الاجتماعية (وتحديد خدمات الصحة- التعليم-الطوارئ) لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ، الاونروا .

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة :دراسة تقييمية
- المنهج المستخدم: دراسة حالة (وكالة الاونروا بمخيم جنين)
- أدوات الدراسة: استمارة استبيان -استبيان
- عينة الدراسة: ١٦٥٨ مفردة
- المجال المكاني :وكالة الاونروا بمخيم جنين بفلسطين

نتائج الدراسة:

- ١- حيث أشارت نتائج الدراسة المتعلقة بمدى فعالية الخدمات التعليمية إلى أن فعالية خدمات التعليم التي تقدمها الاونروا بمخيم جنين من وجهة نظر أرباب الأسر فعالة إلى حد ما ،بينما جاءت فعالة من وجهة نظر المسؤولين
- ٢- كما أشارت النتائج أن فعالية خدمات الصحة التي تقدمها الاونروا من وجهة نظر أرباب الأسر غير فعالة ، بينما جاءت فعالة من وجهة نظر المسؤولين
- ٣- كما أشارت النتائج أن فعالية خدمات الطوارئ التي تقدمها الاونروا من وجهة نظر أرباب الأسر بالمخيم غير فعالة بينما وجهة نظر المسؤولين بالمخيم فعالة إلى حد ما

تعقيب:

يتضح من نتائج الدراسة السابقة أن هناك معوقات تحول دون تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية لوكالة الاونروا بمخيم جنين بفلسطين وتتمثل هذه الخدمات في (خدمات صحية - خدمات تعليمية - خدمات الطوارئ).

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٤. دراسة عجلان صالح إبراهيم بعنوان "جودة خدمات الرعاية الصحية بمستشفيات المملكة العربية السعودية" (٢٠١٠) (١)

أهداف الدراسة:

- ١- تحديد واقع جودة خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية والخاصة بالمملكة العربية السعودية
- ٢- تحديد العوامل المعوقة لتحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية والخاصة بالمملكة العربية السعودية
- ٣- التوصل إلى مجموعة من المقترحات لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الحكومية والخاصة بالمملكة العربية السعودية

فروض الدراسة:

- ١- توجد فروق جوهرية بين المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة في واقع جودة خدمات الرعاية الصحية ويتم قياس ذلك من خلال:-

- أ- المرضى المقيمين بالمستشفيات الحكومية والخاصة
- ب-مقدمي الخدمات بالمستشفيات الحكومية والخاصة

(١)عجلان صالح إبراهيم :جودة خدمات الرعاية الصحية بمستشفيات المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠١٠

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢- توجد فروق جوهرية بين المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة في المعوقات التي تواجه تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية، ويتم قياس ذلك من خلال:

أ- المرضى المقيمين بالمستشفيات الحكومية والخاصة

ب-مقدمي الخدمات بالمستشفيات الحكومية والخاصة

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة :دراسة وصفية
 - المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي الشامل
 - أدوات الدراسة :استمارة استبارة -استمارة استبيان
 - عينة الدراسة:
١. القطاع الحكومي ١١٨ مفردة من المرضى -٣٩ مفردة من مقدمي خدمة
 ٢. القطاع الخاص ٧٤ مفردة من المرضى - ٣١ مفردة من مقدمي الخدمة
- المجال المكاني :مستشفى حراء العام بمكة -ومستشفى الرفيع بمكة

نتائج الدراسة:

١. صحة الشق الأول للفرض الأول للدراسة ومؤداه توجد فروق جوهرية بين المرضى المقيمين بالمستشفيات الحكومية والمرضى المقيمين بالمستشفيات الخاصة في واقع جودة خدمات الرعاية الصحية
٢. عدم صحة الشق الثاني للفرض الأول للدراسة ومؤداه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مقدمي الخدمات بالمستشفيات الحكومية ومقدمي الخدمات بالمستشفيات الخاصة في واقع جودة خدمات الرعاية الصحية
٣. عدم صحة الشق الأول للفرض الثاني للدراسة ومؤداه توجد فروق جوهرية بين المرضى المقيمين بالمستشفيات الحكومية والمرضى المقيمين بالمستشفيات الخاصة في المعوقات التي تواجه تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية
٤. عدم صحة الشق الثاني للفرض الثاني للدراسة ومؤداه توجد فروق جوهرية بين مقدمي الخدمات بالمستشفيات الحكومية ومقدمي الخدمات بالمستشفيات الخاصة في المعوقات التي تواجه تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

تعقيب:

تؤكد هذه الدراسة بأنه توجد معوقات تواجه المرضى المقيمين في المستشفيات الحكومية للحصول على خدمات الرعاية الصحية.

٥. دراسة إيمان الحسيني عطية بعنوان "تقييم خدمات مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الحياتية للمرأة" (٢٠١٠)^(١)

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في :

- تحديد مدى مساهمة الخدمات المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الحياتية للمرأة.
- ويتم هذا الهدف الرئيسي من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية:

(١) إيمان الحسيني عطية: تقييم خدمات مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الحياتية للمرأة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، ٢٠١٠.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

١- تحديد مدى مساهمة الخدمات الصحية المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة التخفيف من حدة الضغوط الصحية للمرأة.

٢- تحديد مدى مساهمة الخدمات التعليمية والثقافية المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط التعليمية والثقافية للمرأة.

٣- تحديد مدى مساهمة الخدمات الاقتصادية المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الاقتصادية للمرأة.

٤- تحديد مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية للمرأة.

٥- تحديد المعوقات التي تقف حائلا دون تحقيق الاستفادة من الخدمات المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالمرأة.

٦- التوصل إلى تصور مقترح لزيادة فعالية الخدمات المقدمة من مؤسسات الرعاية الطفولة والنهوض بالأسرة لمساعدة المرأة من التخفيف من حدة ضغوطها الحياتية.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

تساؤلات الدراسة:

يتمثل التساؤل الرئيسي للدراسة في :

- إلى أي مدى مساهمة الخدمات المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الحياتية للمرأة.

- ويتم هذا التساؤل الرئيسي من خلال مجموعة من التساؤلات الفرعية:

١- إلى أي مدى مساهمة الخدمات الصحية المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة التخفيف من حدة الضغوط الصحية للمرأة.

٢- إلى أي مدى مساهمة الخدمات التعليمية والثقافية المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط التعليمية والثقافية للمرأة.

٣- إلى أي مدى مساهمة الخدمات الاقتصادية المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الاقتصادية للمرأة.

٤- إلى أي مدى مساهمة الخدمات الاجتماعية المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في التخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية للمرأة.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٥- ما المعوقات التي تقف حائلا دون تحقيق الاستفادة من الخدمات المقدمة من مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالمرأة.

٦- ما التصور المقترح لزيادة فعالية الخدمات المقدمة من مؤسسات الرعاية الطفولة والنهوض بالأسرة لمساعدة المرأة من التخفيف من حدة ضغوطها الحياتية

الإجراءات المنهجية للدراسة:

- نوع الدراسة: هذه الدراسة من نوع الدراسات التقييمية
- المنهج المستخدم: المسح الاجتماعي بنوعية
- أدوات الدراسة: مقابلة للخبراء-استبيان
- عينة الدراسة: ٣٥ أخصائي اجتماعي و ١٤٣ امرأة من المستفيدين
- المجال المكاني :جمعية رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة في (طلخا-شربين-بذكرنس-السنبلاوين-المنصورة)

نتائج الدراسة:

أن مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة تهتم بتقديم خدمات (صحية- تعليمية وثقافية-اقتصادية-اجتماعية) للمرأة وأسرتها

تعقيب:

باستقراء الدراسة السابقة يتضح انه توجد معوقات تحول دون تقديم الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الطفولة والنهوض بالأسرة للمرأة.

٦. دراسة إبراهيم عبد المعطى احمد بعنوان "تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من الجمعيات الأهلية للأسر الفقيرة في مدينة غزة" (٢٠١٢)^(١)

أهداف الدراسة:

- ١- تحديد مستوى فاعلية وكفاءة الخدمات التي تقدمها الجمعيات الأهلية العاملة في مدينة غزة للأسر الفقيرة
- ٢- تحديد المعوقات التي تواجه الجمعيات الأهلية العاملة في مدينة غزة في تقديم الخدمات الاجتماعية للأسر الفقيرة
- ٣- التوصل لمجموعة من المقترحات لزيادة فاعلية وكفاءة خدمات الرعاية الاجتماعية في الجمعيات الأهلية العاملة في مجال مساعدة الأسر الفقيرة بمدينة غزة

(١) إبراهيم عبد المعطى احمد: تقييم خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من الجمعيات الأهلية للأسر الفقيرة في مدينة غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان، ٢٠١٢

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

تساؤلات الدراسة:

١- ما مستوى فاعلية وكفاءة الخدمات التي تقدمها الجمعيات

الأهلية العاملة في مدينة غزة للأسر الفقيرة

٢- ما المعوقات التي تواجه الجمعيات الأهلية العاملة في مدينة

غزة في تقديم الخدمات الاجتماعية للأسر الفقيرة

الإجراءات المنهجية:

- نوع الدراسة :دراسة تقييميه
- المنهج المستخدم :المسح الاجتماعي بنوعيه
- أدوات الدراسة :مقياس-استبار-استبيان
- عينة الدراسة: ١٦٠ مفردة
- المجال المكاني :الجمعيات الأهلية العاملة بمساعدة الأسر الفقيرة بمدينة غزة

نتائج الدراسة:

١- أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى فاعلية وكفاءة الخدمات

الثقافية في الجمعيات الأهلية (منخفض) وان من أكثر

مؤشرات ذلك تناسب حجم ونوعية البرامج الثقافية مع توقعات

الأسر الفقيرة

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

- ٢- أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى فاعلية وكفاءة الخدمات الاجتماعية في الجمعيات الأهلية (متوسط) تساعد البرامج الاجتماعية على تبني قيمة احترام كرامة حقوق الإنسان
- ٣- أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى فاعلية وكفاءة الخدمات الاقتصادية في الجمعيات الأهلية (متوسط) تقدم الجمعية الخدمات الاقتصادية من خلال مهنيين ومتخصصين.

تعقيب:

تؤكد هذه الدراسة بأن المعوقات التي تواجه خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من الجمعيات الأهلية للأسر الفقيرة في مدينة غزة تتمثل في الخدمات الاجتماعية والاقتصادية

التعليق على الدراسات السابقة: ان المتأمل لعرض الدراسات يلاحظ انها جميعا يمكن ان تصنف على النحو التالي:

(أ) من حيث الهدف:

- ١- دراسات ركزت اهتمامها على خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة وتمثل هذه الدراسات دراسة (سلوي رمضان-٢٠٠١)، دراسة (عماد محمد نبيل -٢٠٠٥) ، دراسة (صلاح أحمد هاشم - ٢٠٠٧) ، دراسة (محمد شحاته مبروك ٢٠٠٧) ، دراسة (نافذ سليمان ٢٠١١) ، دراسة (محمود فتحي ٢٠١٢).

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

٢- دراسات عرضت المعوقات التي تحول دون توافر خدمات المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة وتمثل هذه الدراسات دراسة (مصطفى محمد معوض ٢٠٠٧) ، دراسة (هناء جمال حلمي ٢٠٠٧) ، دراسة (إباء عبد الرحمن ٢٠١٠) ، دراسة (عجلان صالح ٢٠١٠) ، دراسة (إيمان الحسيني ٢٠١٠) ، دراسة (إبراهيم عبد المعطي ٢٠١٢).

(ب) من حيث نوع الدراسة:

١. وبالنظر الى الدراسات السابقة من حيث نوع الدراسة فإن اغلب الدراسات تنتمي الى نمط الدراسات التقييمية ، وهذا يتضح في دراسة كلا من سلوى رمضان (٢٠٠١) ، هناء جمال حلمي (٢٠٠٧) ، إباء عبد الرحمن عبد خريوش (٢٠١٠) ، إيمان الحسيني عطية (٢٠١٠) ، و صلاح احمد هاشم (٢٠٠٧) ، و مصطفى محمد معوض (٢٠٠٧) ، و محمود فتحي محمد (٢٠١٢) ، و إبراهيم عبد المعطي احمد (٢٠١٢) .

٢. اما عن دراسة كل من عماد محمد نبيل (٢٠٠٥) ، محمد شحاتة مبروك (٢٠٠٧) ، عجلان صالح إبراهيم (٢٠١٠) ، نافذ سليمان (٢٠١١) ، فهم تنتمي الى الدراسات الوصفية التحليلية.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

(ج) من حيث الاستراتيجية المنهجية:

١. اما من حيث مراعاة الدراسات السابقة للحبكة المنهجية فانه فيما يلى يتعلق باستخدام الادوات والمناهج المختلفة نلاحظ ان العديد من الدراسات قد اتفقت حول استخدام المسح الشامل .

٢. اما من حيث الادوات فقد استخدمت معظم الدراسات المقياس كأداة اساسية ويتضح ذلك في كل من دراسة سلوى رمضان (٢٠٠١)، و صلاح احمد هاشم (٢٠٠٧)، هناء جمال حلمي (٢٠٠٧)، و محمود فتحي محمد (٢٠١٢) ، و إبراهيم عبد المعطى احمد (٢٠١٢) .

٣. اما باقي الدراسات استخدمت استبيان ودراسة حالة والمقابلة والملاحظة كأداة اساسية ويمثلها دراسات كل من نافذ سليمان (٢٠١١)، إبراهيم عبد المعطى (٢٠١٠) ، و إيمان الحسيني عطية (٢٠١٠) ، وعماد محمد نبيل (٢٠٠٥) ، و مصطفى محمد معوض (٢٠٠٧) ، و محمد شحاتة مبروك (٢٠٠٧) ، إباء عبد الرحمن عبد خريوش (٢٠١٠) ، و عجلان صالح (٢٠١١) .

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

ومن خلال عرض الدراسات والبحوث السابقة وما توصلت اليه من نتائج تستخلص الباحثة انه رغم ما يتاح بالمجتمع من خدمات صحية واجتماعية واقتصادية وتأهيلية للمستفيدين من تلك الخدمات الا انه توجد العديد من المعوقات التي تحول دون الاستفادة منها.

سادسا: المنطلق النظري:

نظرية الأنساق :

تعتبر النظرية من أكثر المفاهيم المتداولة في الممارسة ، والبحث في الخدمة الاجتماعية ، بل أنها تعتبر المعيار الذى يقاس على أساسه مقدار تقدم المهنة وارتباطها بالمنهج العلمي. (١)

ومن التطورات الحديثة في دراسة المنظمات هو النظر إليها كنسق ، حيث إن مفهوم النسق System مبنى على أساس فكرة التفاعل بين وحدتين أو أكثر ، ومن أشهر من تحدثوا عن الأنساق الاجتماعية (بارسونز Parsons) ، حيث

(١) هشام سيد عبد المجيد : البحث في الخدمة الاجتماعية الاكلينيكية ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ٢٠٠٦ ، ص ٦٣

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

عرف النسق بأنه عدد الافراد المتفاعلين معا أو المنظمات أو البناءات المتساندة مع بعضها في إطار قيم ثقافة مشتركة فيما بينها. (١)

ويعرف النسق بأنه : مجموعة من الاجزاء التي تتنظم معا بطريقة مرتبة وتتفاعل كلها معا حتى تصبح كوحدة وظيفية فعالة. (٢)

ويعرف النسق ايضا بأنه : هو عبارة عن ذلك الكل المركب ، والذي يتكون من مجموعة من أنساق فرعية ، وهذه الانساق الفرعية في حالة ديناميكية مستمرة ، بحيث إن كل نسق فرعى يتفاعل باستمرار مع باقي الانساق الفرعية الاخرى ، يؤثر فيها أو يتأثر بها ، بحيث إن هذه الانساق الفرعية تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف البناء الكلى الذى يتكون منها. (٣)

(١) رشاد عبد اللطيف : إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٠ ، ص ٣٢٨ .

(٢) حسين حسن سليمان : السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية ، بيروت ، لبنان ، المؤسسة الجامعية ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٢ .

(٣) محمد عبد الحى نوح وآخرون : نماذج ونظريات وتنظيم المجتمع ، القاهرة ، دار الحكيم ، ١٩٩١ ، ص ١٨٣

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

إن كل الانساق الاجتماعية تتكون من أنشطة محددة لعدد من الافراد ، هذه الانشطة تعتمد على بعضها البعض حتى يكون هناك مخرجات محددة. (١)

ويضع (بارسونز) المؤشرات الآتية كأساس للانساق الاجتماعية: (٢)

- ١- التكامل والتساند بين الوحدات بعضها البعض.
- ٢- إنجاز الهدف أو إشباع متطلبات وحدات النسق.
- ٣- الارتباط بالبيئة لتحقيق الاهداف.
- ٤- التوتر أو عدم تكامل الوحدات.

وهناك نوعين من الأنساق هما: (٣)

أ- النسق المغلق Closed System: وهو نسق ذو حدود لا تسمح بالنفاذ لا من الخارج إليه ولا من داخله إلى الخارج ، وهو الذى يستقبل مدخلاته من داخله كالأنساق الفيزيائية الطبيعية ، حيث ينظر للمؤسسة على أنها نسق

(١) سمير نعيم : النظرية في علم الاجتماع ، ط ٣ ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٨٢ ، ص ١١٨ .

(٢) رشاد عبد اللطيف : إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص ٣٢٩ .

(٣) عبد العزيز فهمي إبراهيم : الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، ط ٥ ، القاهرة ، دار الاقصى ، ٢٠٠٥ ، ص ٥١ .

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

مغلق وفى هذه الحالة تركز الاهتمام على الوظائف الداخلية دون الاهتمام بالقوى الخارجية وبعملية التغذية العكسية وهى عمليات هامة وأساسية فى حياة المؤسسات.

ب-النسق المفتوح Open System : وهو الذى يستقبل من خارجه البيئة الخارجية ، مدخلات (الطاقة والموارد) وفق احتياجاته وحدوده فى هذا الصدد ، كما انه يجد تدعيم من البيئة الخارجية ويتميز بعملية التغذية العكسية، وبذلك يؤمن توازنه وتكيفه الداخلي والخارجي.

ومن ثم يجب النظر إلى المؤسسة على أنها نسق اجتماعي مفتوح يوجد بها وبين المجتمع الخارجي تفاعل واعتماد متبادل. (١)

ومن ثم تعتمد هذه الدراسة فى تحليل المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة على نظرية النسق الاجتماعي المفتوح ، كمنطلق نظري سسيولوجى لهذه الدراسة:

(١) رشاد عبد اللطيف : إدارة وتنمية المؤسسات الاجتماعية ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥٣.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

ولقد قدم كل من (توماس كيفي ، دونالد مايبل) :
نموذجاً لتحليل المجلس يعتمد على فكرة النسق الاجتماعي
المفتوح ، ويتكون من أربعة عناصر هي : (١)

(أ) المدخلات: وهى الطاقة التي يحصل عليها النسق من مؤسسات
اجتماعية أخرى أو من البيئة التي يوجد فيها ، والتي تحرص
المؤسسة على تجديدها بصفة مستمرة ، وتتضمن المدخلات المواد
البشرية والمباني والمعدات والأجهزة والدعم المادي والمعنوي ،
والعملاء أو المستفيدين من خدمات المؤسسة.

(ب) العمليات التحويلية : وتتمثل في العمليات التي
تمارسها المؤسسة مع المستفيدين من خدماتها سواء كانت
تهدف لتوفير برامج علاجية أو مساعدات أو خدمات
للعملاء المستفيدين.

(ج) المخرجات : وهو العائد النهائي للمؤسسة ، أو الأهداف أو
الغايات التي تحققت بفضل العمليات التحويلية التي تمت
للمدخلات ، والتي تخرج في صورة برامج وخدمات لها تأثير
سواء على مجتمع المؤسسة الداخلي أو على المجتمع
الخارجي الذي تخدمه.

(1) Thomes Keefe and Donald Mayple: Relationship in Social Services practice U.S.A, Book Local publishing Co, 1993, p165

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

(د) الرجوع أو التغذية العكسية المرتدة : وهى الطاقة التي تأخذها المؤسسة من البيئة بغرض تحويلها مرة أخرى إلى مدخلات ، فقد يطلب بعض المواطنين المزيد من الخدمات أو تحسين الخدمة الحالية لتفي بحاجات معينة لم تشبع ومن قبل:^(١)

وفى ضوء النموذج السابق يمكن تحليل المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة كنسق مفتوح كما يلي:

١- المدخلات: ويحصل المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة على مدخلاته التي يحتاج إليها من البيئة المحيطة به ، وتتمثل تلك المدخلات في الآتي:

الموارد والقوى البشرية في :

(أ) العاملون (أمين عام المجلس- العاملين بالشؤون الادارية - العاملين بالشؤون القانونية) بالمجلس والذين يمثلون التخصصات التي تقدم خدماته للمستفيدين من الأعضاء أسر الشهداء ومصابي الثورة المستفيدين من خدماته.

(ب) الموارد المالية : التي تتمثل في صندوق الرعاية الاجتماعية المخصص لهم من قبل المجلس الأعلى للقوات المسلحة - الموازنة العامة للدولة.

(١) كمال أغا : الإدارة في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار الثقافة ، ١٩٩٠ ، ص ٦٨

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

(ج) الموارد التنظيمية والتشريعية : مجموعة من القوانين والنظم واللوائح المنظمة لعمل المجلس القومي لرعاية أسر الشهداء ومصابي الثورة ، والتي تتعلق بتشكيل المؤسسة - وتحدد طبيعة العمل بها - إلى جانب اللائحة الداخلية المنظمة لعمل المؤسسة.

٢- العمليات الداخلية أو المعالجة التحويلية : حيث يقوم العاملون بالمجلس بتحويل الطاقة والموارد المستوردة من البيئة (البشرية والمادية- التنظيمية) إلى منتج (خدمات لأسر الشهداء ومصابي الثورة) من خلال عمليات داخلية أو معالجات تحويلية تتمثل في الأنشطة الداخلية التي تتم داخل المجلس وتتنوع تلك الأنشطة والعمليات التحويلية لتضمن :

(أ) اتخاذ قرارات تتعلق بتحديد احتياجات أسر الشهداء والمصابين.

(ب) اتخاذ قرارات تتعلق بتحديد البرامج والمشروعات التي تساهم في إشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات الخاصة بأسر الشهداء ومصابي الثورة.

(ج) كما تتمثل الإجراءات والشروط الواجب توافرها للاستفادة من خدمات المجلس.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة وأهميتها

(د) وكذلك قنوات الاتصال وطبيعة العلاقات فيما بين أعضاء مجلس الادارة بعضهم البعض من ناحية ، وفيما بين المستفيدين من خدمات المجلس.

٣- المخرجات: وتتمثل في الإنجازات والنتائج والخدمات المقدمة لأسر الشهداء ومصابي الثورة ، أي نتائج عمل المجلس التي تتبلور في أشكال الخدمات وهي (اجتماعية - صحية - اقتصادية- تأهيلية) ، الاستفادة من المؤسسات الأخرى لتقديم خدمات لأسر الشهداء ومصابي الثورة.

٤- الرجوع أو التغذية العكسية : حيث يستفيد المجلس من رد فعل أسر الشهداء ومصابي الثورة الأعضاء المستفيدين من خدماته- ورد فعل المجتمع الذى وجد فيه المجلس عن إنجازاته سواء الرجوع بالسلب أو الإيجاب المرتبط بتحديد مدى توافر خدمات المجلس تقييم هذه الخدمات المقدمة ومدى ارتباطها بالمستهدف كي يستطيع تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك في صورة بيانات عن إنجازات المجلس تساعد على اتخاذ قرارات سليمة في وضع الخطط والبرامج التي تحقق الأهداف مستقبلا.