

**التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتطوير منهجية الأداء  
الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي  
الاحتياجات الخاصة المسنين**

" دراسة مطبقة بدار أحسن خليفة بالإسكندرية "

إعداد

الدكتورة

**نعمة حسن علي الشوني**

مدرس بقسم تنظيم المجتمع

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية

2017

## أولاً : مشكلة الدراسة :

نظراً للتنامي المستمر في أعداد كبار السن فإن الحكومات في مختلف دول العالم تولي أهمية خاصة بالمسنين وذلك لكونهم يمثلون قطاعاً من السكان له خصائصه ومكوناته النفسية والصحية والاجتماعية والعقلية وهذه الأهمية تتطلب ضرورة توافر كافة الوسائل والإمكانات لتقديم مختلف الخدمات الأساسية لهم .<sup>(١)</sup>

ومسألة رعاية المسنين ذوي الاحتياجات الخاصة قضية إنسانية هامة حرصت عليها كافة الأديان السماوية فحثت علي ضرورة توفير الاحترام والرعاية لكبار السن خصوصاً ديننا الإسلامي الحنيف ، وترتكز خطة مدريد الدولية اهتماماً بالعمل بشأن الشيخوخة لمعالجة التحديات المرتبطة بقضايا كبار السن في القرن الحادي والعشرين حيث التزمت الدول الأعضاء بانتهاج سياسات تهدف إلي تعزيز مشاركة كبار السن في المجتمع كمواطنين يتمتعون بكامل حقوقهم من أمن وكرامة ولقد اتفقت الحكومات علي ضرورة ربط قضايا المسنين بقضايا التنمية الاجتماعية والاقتصادية وحقوق الإنسان والاعتراف بأن المسن لا بد أن يكون في المشهد الديموجرافي في القرن الحالي .<sup>(٢)</sup>

وتشير تقارير الأمم المتحدة إلي أن هناك ازدياد مضطرب في أعداد كبار السن سواء في البلدان المتقدمة أو الأقل تقدماً .<sup>(٣)</sup> حيث زاد العدد الكلي للمسنين في الولايات المتحدة الأمريكية في عمر ٦٥ سنة فأكثر زيادة تتجاوز الضعف ف منذ عام ١٩٥٠ بلغ المسنين حوالي ( ٢٨ مليون مسن ) وفي عام ١٩٩٠ بلغ عددهم حوالي ( ٣٢ مليون مسن ) ويتوقع بحلول عام ٢٠٣٠ ارتفاع عدد المسنين إلي ( ٦٥ مليون مسن ) .<sup>(٤)</sup>

وتلعب منظمات المجتمع المدني أدواراً عديدة في تحقيق التنمية البشرية وتشجيع المشاركة المجتمعية وتقديم بعض الحلول للآزمات والمشكلات في كثير من المجالات وبعض السلوكيات الاجتماعية التي تسعى الحكومات الوطنية إلي علاجها والقضاء عليها .<sup>(٥)</sup>

فمع النمو الكمي لمنظمات المجتمع المدني في العالم بدأ هذا القطاع يظهر كشريك فاعل بجانب كلاً من الدولة والقطاع الخاص ليس علي المستوي القومي فحسب بل وعلي المستوي الإقليمي والعالمي فظهرت بجانب منظماته القومية منظمات أخرى إقليمية وعالمية للمجتمع المدني .<sup>(٦)</sup> فالدولة يجب أن يكون لها دوراً محورياً في توفير الخدمات الأساسية لذوي الاحتياجات الخاصة المسنين ولكن لا يعني ذلك أن تكون هي الجهة الوحيدة التي توفر هذه الخدمات .<sup>(٧)</sup>

والخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة تنظيم المجتمع بصفة خاصة مهنة ارتبطت بمؤسسات الرعاية الاجتماعية ، إلا أنه مع تطوير الممارسة انتقلت المهنة من مؤسسات بعينها إلي المجال العريض لهذه المؤسسات الأمر الذي ساهم في نشأة مفهوم الممارسة المهنية وتطور هذا المفهوم من خلال خدمات مهنية تتيحها البرامج المختلفة والمؤسسات المتنوعة ، ومن هذه المؤسسات الأسرة والطفولة ، ومؤسسات رعاية المعاقين ، ومؤسسات رعاية المسنين .<sup>(٨)</sup>

ويتبين لنا أن الأمر الذي حول هذه الظاهرة من مشكلة أفراد وجماعات إلي مشكلة دول ومجتمعات حيث بدأ العالم المتقدم في دراسة مدي إمكانية تحويل هذه الفترة العمرية من عبء وتكاسل إلي قدرة تدفع بعجلة التقدم والتنمية .<sup>(٩)</sup> حيث تعاني المنظمات غير الحكومية من مجموعة من المشكلات تتمثل في ضعف التمويل الذاتي ، وكثرة الاعتماد علي المنح الخارجية والتي ترتبط بالإستراتيجية والأهداف المعلنة للجهات المانحة للدعم ، كما أنها تعاني من ضعف التنسيق والتنظيم بين تلك المنظمات وغياب

التخطيط الاستراتيجي للعمليات الإنمائية كما أنها تعاني من نقص في القدرات البشرية وضعف شديد في البناء والقدرات المؤسسية. (١٠)

وأشارت أحدي الدراسات إلي التعرف علي البرامج الأسرية لرعاية المسنين غير القادرين علي خدمة أنفسهم أن هناك ثلاثة مداخل لزيادة هذه الرعاية الأسرية للمسنين وهي متمثلة في ( المساندة الاجتماعية من جانب الأبناء وتقديم الحوافز لمقدمي الرعاية الأسرية من الأبناء وتشجيع الأقارب علي تقديم الرعاية للمسنين. (١١)

وتعتبر منظمات رعاية المسنين مكاناً تتم فيه رعاية المسنين حيث يمكنهم قضاء بقية حياتهم في بيئة محمية وآمنة وسعيدة وتقدم الخدمة بمنظمات رعاية المسنين للأرامل ولمن يعيشون بمفردهم أو لمن يفقدون لدعم الأسرة والمجتمع أو لمن ضعفت قدراتهم البدنية والذهنية بالإضافة إلي المشاكل النفسية والاجتماعية التي تواجه المسنين تؤثر علي قدرتهم علي التكيف مع حياتهم وتلك المشاكل لتقدم السن وتغير نمط العلاقات الأسرية والعزلة وتغيير المكان وضعف القدرات الذهنية والوحدة وفقدان السلطة وضعف الدخل وفقدان الاستقلالية. (١٢)

حيث أكد " عبد الوهاب محمد ، ٢٠٠٠ " أن الأفعال الانعكاسية الشرطية المتعلمة للمسنين تأخذ في التفكك والتباعد نتيجة لتفكك وظائف القشرة المخية مما يؤدي إلي حدوث صور من الهلوسة السمعية والبصرية. (١٣)

ولتفعيل دور منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين والعمل علي تطويرها في الجوانب المؤسسية " التنظيمية " والجوانب البشرية " التنمية البشرية للعاملين بالمنظمة " بل أنها تسعى لأكثر من مجرد رفع كفاءة هذه المنظمات إلي الحد الذي تعمل فيه علي تحقيق التطوير التنظيمي لتلك المنظمات وتدعيم كيانها ، وذلك لتفعيل دورها والعمل علي تحديد الاحتياجات والمتطلبات اللازمة لبناء القدرات المؤسسية لتلك المنظمات خاصة القدرات الاتصالية والتنسيقية والقدرة علي التخطيط الإستراتيجي وصياغة رؤية ورسالة المنظمة .

وسوف تعالج الدراسة الحالية قضية تطوير الأداء الفعالة لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين من خلال تناولها برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتحسين مستوياتها وتطوير منهجية الأداء الفعال للمنظمات غير الحكومية العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين حيث تستهدف استخدام منظمة ( دار أحسن خليفة ) لمواردها المتاحة بكفاءة لتحقيق الهدف والغاية التي تسعى إليها تجاه المسنين غير القادرين ، لتحسين قدرتها علي الوفاء باحتياجات عملائها كما أنها تزيد من قدراتها التنظيمية والإدارية ، وأكدت الدراسة أنه لا يمكن اختزال عملية بناء القدرات علي مجرد تحسين القدرة علي تقديم الخدمات للعملاء ( المسنين المعاقين ) بل لا بد أن تمتد لتشمل زيادة قدرة المنظمة داخليا وخارجيا بما ينعكس علي تحسين الأداء وسهولة تدفق المعلومات وإمكانية تحقيق التدريب والتنمية البشرية وتحسين المستوي التقني بين أفراد المنظمة العاملين بها .

كما أوضحت الباحثة أن تطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات غير حكومية حجر الزاوية في عملية بناء قدرة المنظمة علي التطوير التنظيمي ( المؤسسي ) لتحقيق أهداف تلك المنظمة .

وباستعراض الباحثة للدراسات والبحوث التي تناولت موضوع أمكن الوصول إلي بعض الدراسات التي تساعد الباحثة في بلورة مشكلة دراستها كما ساهمت في تحديد بعض المتغيرات المرتبطة بالدراسة

هذا إلي جانب ما تميل بأدبيات الموضوع والاتجاهات النظرية المتصلة به والتي ساهمت بدورها في تحديد المشكلة البحثية وصياغة فروضها وبلورتها في تساؤل رئيسي مؤداه هل التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتطوير برمجية الأداء الفعالة لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين كافٍ ؟

**دراسة تقدير الموقف :**

قامت الباحثة بإجراء دراسة تقدير الموقف قبل التدخل المهني وذلك بمنظمة دار أحمس خليفة بالإسكندرية ، كأحد منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين، وكان هدفها :

- ١- التعرف علي الجهود التي تبذلها المنظمة لتحقيق أهدافها في مجال المسنين .
- ٢- عاقة المنظمة بمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .
- ٣- التعرف علي الصعوبات التي تواجه المنظمة في تحقيق أهدافها .
- ٤- التعرف علي حاجة المنظمة للتدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتطوير منهجية الأداء الفعال لتفعيل دور المنظمة لرفع وتطوير مستوي خدماتها .

**وقد اعتمدت الباحثة في إجراء تلك الدراسة علي :**

- ١- المقابلات مع أعضاء مجلس إدارة المنظمة والأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين العاملين بالمنظمة .
- ٢- استمارة مقابلة مع أعضاء مجلس إدارة والعاملين بالمنظمة .

**نتائج دراسة تقدير الموقف :**

- أسفرت نتائج دراسة تقدير الموقف عن أن ٩٥ % نسبة من أعضاء المنظمة وعددهم ٣٠ عضو ( دار أحمس خليفة ) يقررون أن هدف التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع تنمية اتجاهات العاملين تطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني .

ولقد تحددت أهم نتائج دراسة تقدير الموقف ف الآتي :

- ١- عدم اهتمام المنظمة بالإعلان عن أهدافها وبرامجها الخاصة بالمسنين غير القادرين .
- ٢- عدم وجود قنوات اتصال والتنسيق بين المنظمة ومنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين بنسبة ٨٠ % .
- ٣ حاجة منظمة ( دار أحمس خليفة ) ومنظمات غير الحكومية العاملة في محيط عمل المسنين ذوي احتياجات خاصة ( غير قادرين ) كلا من التنسيق والبحث العلمي ركنان أساسيان لمنظومة تطوير المنظمات غير الحكومية .
- ٤- تدريب العاملين بالمنظمة علي الدعم الفني والتنظيمي لتعزيز آليات التمكين لتصدي الصعوبات التي تواجه العمل المهني والعمل علي حلها .

ومن النتائج السابقة تبين **للباحثة** حاجة منظمة دار أحمس خليفة للتدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام ( نماذج - استراتيجيات - تكتيكات - أدوات ) لتطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

وقد استفادت الباحثة من دراسة تقدير الموقف في :

- ١- صياغة مشكلة الدراسة .
- ٢- تحديد أهداف الدراسة وفروضها .
- ٣- تحديد أهمية الدراسة .
- ٤- تحديد نوع الدراسة ومنهجيتها .
- ٥- تصميم برنامج التدخل المهني المناسب للمنظمة .

### ثانياً : أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من الاعتبارات التالية :

- (١) أن مجال العمل داخل منظمات داخل منظمات غير الحكومية إحدى منظمات المجتمع المدني يعد من المجالات الرئيسية والهامة لممارسة الخدمة الاجتماعية بشكل عام وطريقة تنظيم المجتمع بشكل خاص ، ومن ثم تعتبر هذه الدراسة ترجمة لتلك الاهتمام .
- (٢) الاهتمام الدولي والإقليمي والمحلي بمنظمات المجتمع المدني بصفة عامة وأهمية تفعيل دورها كمنظمات متكاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين بصفة خاصة لتقديم أوجه الرعاية لهم .
- (٣) من منطلق أن طريقة تنظيم المجتمع تعطي أهمية خاصة للعمل بين المنظمات ومعها فإن الاهتمام بدراسة هذه المنظمات غير الحكومية تعد ضرورة مهنية وبحثية معا لإثراء الجانب النظري والتطبيقي للطريقة بما يتلاءم مع طبيعة تلك المنظمات .
- (٤) اهتمام طريقة تنظيم المجتمع بقضية المسنين ذوي الاحتياجات الخاصة ، فيمكن التوصل إلي مجموعة من الخبرات الميدانية والمقترحات التي تساعد الطريقة ونسقتها المجتمعي الفلسفي وبناءها المعرفي لتطوير ممارستها وزيادة فاعليتها لتحقيق أهدافها وفاعلية تقديم خدماتها .
- (٥) منادات وتوصيات الكثير من البحوث بضرورة دراسة منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني كأحد الجوانب المؤثرة في مساهمة تطوير تلك المنظمات لرفع مستوي الأداء بها وتحسين خدماتها .

### ثالثاً : أهداف الدراسة :

تتضمن الدراسة هدف رئيسي تندرج عنه مجموعة من الأهداف الفرعية :

#### الهدف الرئيسي :

تحول هذه الدراسة التعرف علي إمكانية مساهمة الخدمة الاجتماعية عامة وطريقة تنظيم المجتمع خاصة في تطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين علي تحقيق أهدافها .

وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية :

- ١- تطوير المنظمة لزيادة معدل الخدمات كي تتمكن من التعامل بفعالية متزايدة مع المجتمع والمستهدفين من خدماتها .
- ٢- الدعم الفني للتنسيق بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة لوضع علاقة متوازنة بينهم .
- ٣- تنمية اتجاهات المنظمة نحو آليات التخطيط الإستراتيجية لزيادة دعم خدماتها .

٤- دعم التطوير التنظيمي من خلال تطبيق الشفافية والمساءلة والمحاسبية بالمنظمة من خلال تطبيق الشفافية والمساءلة .

٥- تعزيز قياس رضا العاملين بالمنظمة لمقابلة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

٦- دراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة والتصدي لها .

#### رابعاً : فروض الدراسة :

##### الفرض الرئيسي :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي باستخدام برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل تطوير ومنهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

##### ويمكن اختبار هذه الفروض من خلال مجموعة من المؤشرات الفرعية التالية :

١- من المتوقع وجود علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل آليات تطوير المنظمة كي تتمكن من التعامل بفعالية متزايدة لرفع مستوى الخدمات .

٢- من المتوقع وجود علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع لدعم آليات التنسيق لوضع علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة .

٣- من المتوقع وجود علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري بطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات المنظمة نحو آليات التخطيط الإستراتيجية .

٤- من المتوقع وجود علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع المساهمة في دعم التطوير التنظيمي من خلال تطبيق الشفافية والمساءلة والمحاسبية بالمنظمة .

٥- من المتوقع وجود علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل قياس رضا واحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

٦- من المتوقع وجود علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع ودراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة .

#### خامساً : الدراسات والبحوث السابقة :

١- دراسة **Nie Hull** ( ٢٠٠٨ ) (١٤)

فقد أشارت إلي ضرورة دراسة العوامل المحيطة بالمنظمة سواء كانت خارجية أو داخلية وذلك لمحاولة إزالة التأثيرات غير المرغوبة وتحقيق أفضل توافق ممكن للمسن من خلال ملاحظة احتياجات ومتطلبات المسن ومقابلاتها ، ومن ناحية أخرى تدريب وتنمية مهارات المسؤولين عن رعايته .

٢- دراسة **Vanpayen bocok & Moes Bea** ( ٢٠٠٦ ) (١٥)

أوضحت الدراسة أن التدخل المهني مع جماعات المسنين من خلال برنامج مهني محتوى علي سرد القصص والتحدث عن الماضي باعتدال يساعد علي إحداث التأثير الإيجابي علي التكيف والمساندة الاجتماعية اللازمة للمسنين .

٣- دراسة **منال طلعت محمود** ( ٢٠٠٥ ) (١٦)

أشارت إلي المحددات التنظيمية لفاعلية مؤسسات رعاية المسنين إلي أنه نتيجة لقصور الرعاية المنزلية وعدم استطاعة توفير الخدمات بصفة دورية للمسن أدي ذلك لانتقال مسؤولية رعاية المسن إلي

بعض التنظيمات والهيئات القائمة بالمجتمع كدور رعاية المسنين إلي بعض التنظيمات والهيئات القائمة بالمجتمع كدور رعاية المسنين يمثل أحد الاهتمامات المحورية لطريقة تنظيم المجتمع والتي يجب أن تكون لدي المنظم الاجتماعي القدرة والمعرفة علي التعامل معها لزيادة فاعليتها ومساعدتها علي إزالة لمعوقات وبالتالي تحقيق أهدافها .

#### ٤- دراسة Francesca-A-Balada (٢٠٠٥) (١٧)

تؤكد الدراسة أن حياة المسنين أصبح موضوعا هاما في الولايات المتحدة في السنوات الخمسة عشر الماضية حيث أن عددا متزايدا من الأطباء الممارسين في مجال الصحة العقلية والباحثين في العلوم الاجتماعية لتوفير الدعم النفسي والصحة البدنية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر علي الفرد وخبراته ومعتقداته وهناك حاجة متزايدة إلي العاملين مع كبار السن لاكتساب المعرفة بمكونات ومحددات نوعية الحياة وذلك لأن المسنين يحتاجون إلي الكثير من المساعدات والموارد لتحسين قدراتهم البدنية والمعرفية .

#### ٥- دراسة أحمد حسن (٢٠٠٢) (١٨)

أشارت إلي أن الصندوق الاجتماعي للتنمية يقوم بدعم القدرات المؤسسية للمنظمات غير الحكومية ماديا وفنيا لرفع كفاءة الأجهزة الإدارية والكوادر الفنية بالمنظمات من أجل تأهيلها لتقديم خدمات التنمية ، فهو يقوم بتمويل المنظمات لشراء المعدات اللازمة للمنظمة ويقدم الاعتمادات المالية اللازمة لتدريب الجهاز الفني والإداري للمنظمات غير الحكومية المتعاقدة معها ، كما يحدد الاحتياجات المؤسسية والتدريبية للمنظمات .

#### ٦- دراسة نظيمة أحمد محمود سرحان (١٩٩٩) (١٩)

لقد اهتمت بحوث ودراسات الخدمة الاجتماعية بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية المسنين ، ذلك لأن المهنة تسعى إلي تطوير ممارستها في المؤسسات الأهلية حتى يمكنها المساهمة بفاعلية في مواجهة المشكلات التي تعاني منها الفئات التي تستفيد من هذه المؤسسات .

#### ٧- دراسة ولفنسون Welfenson (١٩٩٩) (٢٠)

سعت إلي تحليل دور مؤسسات المجتمع المدني في التنمية واقترحت الدراسة تصور متكامل لدور مؤسسات المجتمع المدني في تنمية وتطوير المجتمع وحل المشكلات والأزمات التي تواجهه ، واعتمد هذا التصور علي مسلمة أساسية هي أن إشراك مؤسسات المجتمع المدني في المشروعات التنموية يؤدي إلي تحسين ملحوظ في جميع مراحل تنمية المجتمع .

#### ٨- دراسة Joan Velasquez (١٩٩٧) (٢١)

اهتمت بتقويم مجالات الخدمة الإنسانية من خلال مخرجات برامج الخدمات الاجتماعية وكانت عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين الذين في مجال رعاية المسنين واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وأوضحت نتائج الدراسة افتقاد الخدمات الاجتماعية للمسنين لعنصرين هامين وهما عدم توافر المستوي التنظيمي لتلك الخدمات وعدم الاهتمام بالخطة الإستراتيجية التي تشتمل علي ما هو وضع المنظمة في المستقبل وذلك من خلال فريق عمل متكامل .

#### ٩- دراسة Caronline Sahly (١٩٩٥) (٢٢)

واستهدفت الدراسة رصد واقع عمليات تعزيز وتنمية المنظمات غير الحكومية الدولية تتبني ثلاثة مناهج للعمل علي بناء القدرات :

- المساعدات الفنية " التقنية " وتتمثل في الجوانب التشغيلية وتأثيرها علي الأداء بالمنظمة وتتضمن التدريب إعداد وتأهيل الكوادر تقديم المشورة تخصيص موارد مالية .

- المساعدة التنظيمية : وتتعلق بالجوانب التنظيمية للمنظمة والتي تتضمن القدرات الإدارية التخطيط طويل الأجل عقد ورش العمل لصقل مهارات القيادة .
- التدخل بهدف التطوير التنظيمي : بقصد توجيه الموارد والمساعدات للتغلب علي أوجه القصور التنظيمي الموجود بالمنظمة وذلك بطريقة منهجية منظمة .
- ١٠- دراسة سناء محمد حجازي ( ١٩٩٣ ) (٢٣)

أوضحت عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم باستخدام نموذج العمل مع مجتمع المنظمة علي تطوير خدمات المؤسسات الإيوائية إلي أن جهود الرعاية الاجتماعية والخدمات المجتمعية لازمة وأساسية لفئات المجتمع لتوفير الخدمات المختلفة لهم وأن الرعاية المؤسسية علي قدر كبير من الأهمية لتنمية كافة الجوانب لدي هذه الفئات مع محاولة تأهيلهم من خلال السياق المؤسسي .

**التعليق العام علي الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية :**

وفي حدود علم الباحثة لم تجد دراسة في تنظيم المجتمع اهتمت باستخدام التدخل المهني لقياس عائد التطوير المنهجية لأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملين مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بأن استفادت الباحثة في تحديد الموضوع وصياغة المشكلة وفي تحديد مفاهيم الدراسة وأهدافها وفروضها وتفسير النتائج وطرح التوصيات .

ونتيجة لما سبق فقد أتضح للباحثة ندرة الدراسات في مجال الخدمة الاجتماعية عاما وتنظيم المجتمع خاصة حول تطوير منهجية الأداء الفعالة لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

واستفادت الدراسة من الدراسات السابقة أيضا في تحديد المشكلة البحثية تحديداً دقيقاً وواضحاً وذلك لأنه كلما زاد مقدار ما يعرفه الباحث من نتائج البحوث ذات الصلة بدراسته زادت قدرته علي تناول مشكلته وإلقاء الضوء عليها ، وتحديد الأبعاد الخاصة لموضوع هذه الدراسة فضلا عن صياغة الفروض العلمية الأساسية التي تهدف الدراسة إلي التحقق منها ومناهج البحث المناسبة لهذا النمط من الدراسات ، وتحديد أهمية الأدوات البحثية التي يمكن استخدامها للوصول إلي نتائج تخدم هدف الدراسة وتحقق أغراضها وتحديد الإطار النظري للدراسة .

وسوف تضيف الدراسة الحالية أساليب تطوير منهجية الأداء الفعال للعاملين في منظمات المجتمع المدني العاملين في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

## سادساً : الإطار النظري ومفاهيم الدراسة :

### ١- التدخل المهني :

ويعني مجموعة من الأفعال المخططة والمؤثرة التي يقوم بها الممارس للوصول إلي غرض محدد في عملية المساعدة .(٢٤)

كما يعرف التدخل المهني بأنه الجهود المنظمة التي تستهدف زيادة قدرة العاملين علي فهم مبادئ وأسس حل المشكلة وتطبيقها في مواجهة مختلف المشكلات بما يساعدهم علي إعدادهم للتعامل بفاعلية مع الصعوبات التي تواجهه في المستقبل .(٢٥)

ويشير التدخل المهني كمصطلح إلى أنشطة الخدمة الاجتماعية ويستخدم الأخصائيون الاجتماعيون لوصف ما يقوموا به علي مستويات مختلفة وفي إطار أنساق اجتماعية متعددة كالأفراد الأسر الجيران الجماعات وأنساق اجتماعية أكبر من ذلك. (٢٦)

كما يعرف التدخل المهني في طريقة تنظيم المجتمع بأنه ممارسة الطريقة بكل ما تتضمنه من أهداف وإستراتيجيات وأدوار وأساليب فنية وأدوات ومبادئ مهنية وما تسعى من أهداف تسهم في تنمية المجتمع من خلال تطوير الخدمات الاجتماعية مما يؤدي إلي تقوية الروابط بينهم ويدعوا إلي انتمائهم للمجتمع الذي يعيشون فيه. (٢٧)

### المفهوم الإجرائي للتدخل المهني في هذه الدراسة :

- ١- التدخل المهني عبارة عن مجموعة من النماذج والإستراتيجيات والتكتيكات والأدوار المهنية التي تقوم بها الباحثة مع العاملين بالمنظمة .
- ٢- التدخل المهني يعتمد علي مجموعة من الأسس ( المعارف - القيم - المهارات ) لتحقيق الأهداف المراد تحقيقها .
- ٣- يعتمد التدخل علي مجموعة من الأدوات مثل ( المحاضرات - الاجتماعات - الندوات - ورش العمل ) .
- ٤- يهدف التدخل المهني إلي تطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

### ٢- التطوير :

يقصد بالتطوير أن يكون موجها نحو تحقيق أهداف إيجابية وعليه يكون هدفا من أهداف التخطيط. (٢٨)

كما يقصد بتطوير منظمات المجتمع المدني التحسينات البيئية والتنظيمية والاقتصادية والاجتماعية التي تتم علي المستوي التنظيمي للمنظمة خلال التعاون بين أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالمنظمة .

وتقصد الباحثة بالتطوير في هذه الدراسة بأنه تطوير منظمات المجتمع المدني ، من خلال التطبيق علي منظمات غير الحكومية العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

### ٣- منهجية الأداء :

كما تعني أداء العمل بالمنظمات بفعالية وكفاءة مع أدني قدر من المشاكل والمعوقات والسلبيات (٢٩) كما تعني منهجية الأداء الفعالة سير العمل وفقا للإجراءات المحددة له .

ويشير المعني اللغوي للأداء إلي التأدية بمعني القيام بالشيء أو العمل كما يجب. (٣٠) ويعرف الأداء لغويا علي أنه هو إنجاز الشيء أو لقيام به أو انجاز معرفة. (٣١) كما يعرف علي أنه عمل أو تنفيذ ، فهو الفعل الممارس أو الفعل المبذول أو النشاط المنجز. (٣٢) كما يعرف الأداء في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه : القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه في العامل الكفاء المدرب ، ويمكن معرفه هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي كمية العمل والوقت التي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما. (٣٣)

كما يعرف الأداء علي أنه القدرة علي القيام بالعمل بكفاءة وكذلك الكيفية التي يتم بها العمل.<sup>(٣٤)</sup> كما يعرف قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه إنتاجية وفاعلية وكفاءة ونوعية الخدمة التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي للقيام بمتطلبات الوظيفة.<sup>(٣٥)</sup>

فإدارة الأداء هو الجهود الهادفة من قبل المنظمات لتخطيط وتنظيم وتوجيه الأداء الفردي والجماعي ووضع معايير ومقاييس واضحة ومقبولة كهدف يسعي الجميع الوصول إليه.<sup>(٣٦)</sup>

كما يعرف الأداء علي انه القدرة علي القيام بعمل ما خاصة إذا كان يتطلب مهارة معينة.<sup>(٣٧)</sup> كما ينظر للأداء الفعال علي أنه الجهود والأنشطة المهنية التي يقوم بها العاملين وتمكنهم من القيام بتنفيذ المهام والتكليفات التي تلقي علي عاتقهم بأعلى المعدلات إنجاز وأقل توقيت زمني معتمدا في ذلك علي ما لديه من معارف ومهارات وقيم تمكنه من القيام بهذه المهام.<sup>(٣٨)</sup>

كما يعرف الأداء performance إلي تأدية العمل والقيام به مع التركيز علي الطريقة التي يتم بها العمل.<sup>(٣٩)</sup> أما في الخدمة الاجتماعية فإن الأداء في أسلوب العمل الفني الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي.<sup>(٤٠)</sup> ويقصد بالأداء في الخدمة الاجتماعية بأنه قدرة الأخصائي الاجتماعي علي القيام بمسئوليته الوظيفية طبقا لمدي كفاءة ومدي ملائمة الظروف والعوامل التي تؤثر في المنظمة.<sup>(٤١)</sup>

**ويقصد بالأداء في هذه الدراسة بأنه قدرة العالمين بالمنظمة لتطبيق التطوير التنظيمي والمؤسسي بدار أحمس خليفة لرعاية المسنين وقدرتهم علي مواجهة المعوقات المتصلة بالمنظمة والتصدي لها خاصة في ظل التغيرات المتواصلة في نظم العمل .**

#### **٤ - منظمات المجتمع المدني :**

تشير منظمات المجتمع المدني إلي كافة المنظمات والهيئات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية والخيرية المستقلة عن الحكومة وعن المؤسسة.<sup>(٤٢)</sup>

وتعرف علي أنها منظمات تنشأ للقيام بأغراض اجتماعية محددة كما تشير إلي المؤسسات الاجتماعية الخاصة التطوعية كالجمعيات الخيرية والجمعيات الأهلية وهي منظمات لا تهدف للربح ويكون لها جمعية عمومية ينتخب منها مجلس إدارة ولها سياسة واضحة ومواردها المالية من مصادر متعددة مثل اشتراكات أعضاء الجمعية العمومية والإيرادات المباشرة التبرعات.<sup>(٤٣)</sup>

كما تعرف بأنها المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تعمل في استقلال عن سلطة الدولة تعمل لتحقيق أهدافها في الميادين المختلفة سياسيا أو مهنية أو ثقافية أو اجتماعية.<sup>(٤٤)</sup>

ويقصد بمنظمات المجتمع المدني في هذه الدراسة بأنها المنظمات غير الهادفة للربح التي تقوم علي تقديم الخدمات والاحتياجات الخاصة بالمسنين وذلك في الإطار التنظيمي للمنظمة وتتمثل في منظمة دار أحمس خليفة لرعاية المسنين .

#### **٥ - المسن في الخدمة الاجتماعية :**

بأن الشخص البالغ من العمر ٦٥ سنة وفقد جزء من قدراته الاجتماعية وعلاقاته الاجتماعية بالمحيطين ويحتاج رعاية وخدمات خاصة بمرحلته العمرية التي يمر بها ، بلوغ السن ينتهي فيه نضج الإنسان ويتحول النمو إلي عملية تفكك وهبوط تدريجي في قدرة أعضاء الجسم علي القيام بوظائفها وتبدأ غالبا مرحلة سن الشيخوخة من سن ٦٥ سنة.<sup>(٤٥)</sup> فالمسنون في حاجة إلي عون وتدعيم مؤسسي خاصة بعد أن فرضت عليهم ذلك ظروف الحياة المادية الصعبة ومتغيراتها الكثيرة ، فرعاية المسنين تهدف إلي

تحسين صورة الحياة العامة للمسن والسمة الغالبة علي تلك الرعاية هي الشمولية التكاملية فمنها الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية والدينية والتربوية وتقديم الرعاية بصورها المختلفة للمسن نفسه والمحيطين به من جانب المتخصصين في رعاية المسنين .<sup>(٤٦)</sup>

### المفهوم الإجرائي للمسن في هذه الدراسة :

- هو الشخص الذي يبلغ من العمر ( ٦٠ سنة فأكثر )
- ملتحق بدار إيواء للمسنين ( دار أحمس خليفة ) ومر علي إقامتهم عام علي الأقل .
- تقدم الدار خدمات لإشباع احتياجات المسن .
- غير القادرين اللذين يعانون من أحد الإعاقات .
- مقيمون إقامة دائمة بدار أحمس خليفة .
- تواجههم مشكلات مختلفة صحية واجتماعية ومشكلات إقامة وعجزت أسرهم الطبيعية عن مواجهة تلك المشكلات .

### دور المنظم الاجتماعي في تطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات رعاية المسنين :

- ١- يقوم بوضع الإستراتيجيات التي تساعد على تطوير أداء العاملين بمنظمة دار أحمس خليفة بما يساعد على إشباع احتياجات المسنين المستفيدين من الدار .
- ٢- يسعى إلى تحقيق الأهداف بالمساعدة في تذليل الصعاب التي تعرقل المساهمة في توفير حلول واقعية وممكنة تساعد في تطوير المنظمة لتحقيق أهدافها .
- ٣- تشجيع الأفراد والجماعات بالمنظمة على المشاركة الفعالة في تحقيق الأهداف ، والاستفادة من جميع الخبرات التي تزيد من فعالية البرامج وتطوير الخدمات التي تقدمها المنظمة .
- ٤- يقوم على دراسة المشكلات التي يعاني منها المسنون بالمنظمة وبالتالي يعمل على محاولة تحسين أحوالهم وتصميم برامج تناسبهم لإحداث التغيير المقصود .
- ٥- يقوم المنظم الاجتماعي بالإشراف على تنفيذ الخطط حتى تتحقق أهدافها وبالتالي تحديد الأفراد المشاركين في عملية التطوير التنظيمي لتحقيق التغيير المستهدف بهدف مواجهة المشاكل التي تواجه المنظمة وذلك لتحسين أدائها .
- ٦- متابعة البرامج التي تنفذ لتلبية الاحتياجات والخدمات التي يحتاجها المسنين داخل المنظمة .

### الموجهات النظرية للدراسة :

#### ١- نظرية المنظمات :

يعرف ريتشارد سكوت " Richard " المنظمات بأنها " مجموعات تم تأسيسها لتحقيق أهداف محددة علي أساس مستمر وهي ذات سمات محددة بخلاف تحديد واستمرارية الهدف تشمل تلك السمات حدود ثابتة نسبيا في ترتيب معياري للسلطة ونظام الاتصال والتحفيز الذي يمكن الأنماط المختلفة للعمل سويا لتحقيق أهداف مشتركة للمنظمة .<sup>(٤٧)</sup>

حيث أوضح "بارسونز" أن هناك مصدرين للتغيير في المنظمة :

- الأول : يتم من الخارج حينما تمارس البيئة ضغوطا علي المنظمة .
- الثاني : يتم من الداخل حينما تنشأ هذه الضغوط من داخل التنظيم ذاته ، والواقع أن استجابة المنظمة لهذه الضغوط يعبر عن ما يطلق عليه التوازن الدينامي Dynamic Homeostasis .

ويساعد المنظم الاجتماعي في إتمام عملية التغيير في المنظمات بهدف تحسين توفير المواد التي يحتاجها العملاء في ضوء الاحتياجات الجديدة المتزايد ضماناً لتحسين جودة الخدمات. (٤٨)

ولعل أهم ما يميز المنظمات هو وجود الأهداف وبصفة عامة فإن المنظمات ما هي إلا كيانات اجتماعية هادفة وتعرف الأهداف بأنها الغايات التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها. (٤٩)

تفيد دراسة المنظمات في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية :

- في فهم طبيعة المنظمات وأهدافها .
- في التعرف علي المشكلات التي تعاني منها المنظمات وكيفية مواجهاتها .
- في استخدام المنظمات كأداة للتأثير في سلوك الأفراد وتوجيهها في نواحي إيجابية .

**فالمنظمة** هي عبارة عن تجمعت منسقة تسعى إلى تحقيق أهداف خاصة وتظهر فيها العلاقات علي درجة عالية من الرسمية في البناء الاجتماعية. (٥٠)

وتفيد دراسة المنظمات في إطار طريقة تنظيم المجتمع في تفهم المنظم الاجتماعي للمنظمة ، وزيادة قدراته علي تحليلها أو تقويمها بالإضافة إلي مساعدته علي تحقيق التغيير كما تفيد نظرية المنظمات في شرح كيفية قيام المنظمة لأدوارها وتفهم نوعية البناء الهيكلي الذي تقوم عليه المنظمة (دار أحسن خليفة ) لرعاية المسنين غير القادرين

وتستفيد **الباحثة** من دراسة نظرية المنظمات لدراساتها الحالية لتحقيق هدف تطوير وتحسين (منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين ) سواء بالتركيز علي تحليل المنظمة بنائياً أو سلوكياً بالتركيز علي العاملين بالمنظمة أو التحليل البيئي في علاقة المنظمة بالبيئة المحيطة أو الاهتمام بالنظرة التكاملية لمؤسسة الخدمة الاجتماعية لتصبح دوماً علي مستوي الكفاءة أو الفعالية في تحقيق أهدافها .

## ٢- نظرية النسق الاجتماعي :

يعرف النسق على انه ذلك الكل أو البناء الذي يؤدي وظيفة معينة وهذا البناء يتألف بدوره من أبنية وأنساق فرعية لكل منها الوظيفة المحددة عن غيرها ولا بد من التساند بين هذه الوظائف لبقاء حياة النسق (٥١).

النسق هو وحدة تتكون من أجزاء أو وحدات متباينة ومتماسكة معاً حيث كل وحدة منضبطة بواسطة أو معتمدة على حالة سائر الوحدات (٥٢).

وترتكز نظرية النسق الاجتماعي على مجموعة عمليات وعناصر يتكون منها النسق وهي (٥٣):

- **المدخلات** : وهي الطاقة التي يحصل عليها النسق من منظمات اجتماعية أخرى أو من البيئة التي يوجد فيها وتسعى المنظمة إلى تحديد تلك المدخلات دائماً وتتضمن هذه المدخلات خصائص ومواصفات وتطوير منهجية الأداء الفعال المراد تحقيقها في المؤسسة وفق رغبات العملاء وإعداد الخطط العملية لتنفيذها وتحديد المتطلبات الرئيسية لتحقيقها، والموارد والقوى البشرية والمباني والأجهزة والمعدات والدعم المادي والمعنوي والعملاء المستفيدين من خدماتها ، عنصر الزمن ، الدعم السياسي، الخبراء الفنيون وغيرها من الموارد التي يمكن الحصول عليها.

- **العمليات التحويلية** : وتتمثل في الخدمات والعمليات التي تمارسها المنظمة مع المستفيدين من خدماتها سواء كانت تهدف توفير خدمة علاجية أو وقائية أو تنموية أو مساعدات ويتم ذلك من خلال

تطبيق خطة تطوير منهجية الأداء الفعال في ضوء المواصفات المحددة وتكون الرقابة مستمرة في كل مرحلة لاكتشاف الأخطاء أولاً بأول .

- **المخرجات:** وهي العائد النهائي أو الأهداف التي تحققت نتيجة العمليات التحويلية التي تمت للمدخلات وهي التي تظهر في صورة خدمات تتوافق مع متطلبات الجودة والعمليات التي تم إجرائها بهدف وضع الخطط اللازمة لتقرير نقاط في سبيل الوصول إلى التطوير والتحسين والكفاءة في الخدمات والتي لها تأثير سواء في مجتمع المنظمة من الداخل أو في المجتمع الخارجي الذي يمتد إليه نطاق خدمات المؤسسة .

- **الرجع أو التغذية العكسية المرتردة :** وهي المعلومات التي تأخذها المؤسسة من البيئة نتيجة للمخرجات ويستطيع النسق المفتوح أن يحقق الاستقرار من خلال ( تامين مصادر الطاقة لضمان استمرارية المدخلات - قيامه بدور فعال وأن مخرجاته تحقق احتياجات البيئة - اهتمامه بعملية التغذية العكسية)

من خلال العرض السابق لكل من نظرية المنظمات " ونظرية النسق الاجتماعي " تري الباحثة أن هناك ترابطاً وتكاملاً بين كل من النظرتين ، حيث أن المنظمات الاجتماعية كأنساق مفتوحة تعني أنها نسق مستقبل للطاقة ومخرج لها بطريقة تستمد قدراً من الطاقة المخرجة يسمح بإمداد النسق بقوة تحركه بشكل مستمر نسبياً فالمركب العقد الذي توجه فيه المنظمة يسمى بيئتها وأن كل منظمة تتأثر بيئتها وهي بدورها تستطيع إلي حد ما أن تؤثر في بيئتها .

### ٣- نموذج دعم وتطوير المنظمات :

نموذج دعم وتطوير المنظمات يُعد من النماذج التي ربطت بين اتجاهين من الجهود التنظيمية التي شرحت ووضعت بدقة من قبل كروزمان زيتلور في عام ١٩٨٥ وهذا الدمج الفكري ، لكلا الاتجاهين يبرز من منطلق أن الأنشطة التي تمارس لدعم وتطوير المنظمات تمثل عنصراً ضرورياً ومرغوباً وهدفاً مركزياً تسعى إليه المنظمات لتطوير أدائها، والهدف من هذا النموذج أنه مصمماً لتنفيذ خدمة جديدة أو لتطوير خدمة قائمة بالفعل يتم تقييمها لأنها تعد بمثابة احتياج أساسي لسكان المجتمع والهيكل التنظيمي<sup>(٥٤)</sup>.

فضلاً عن كونه يهتم بالأشخاص المكونين لمجلس إدارة المنظمة الذين يحددون الخدمات التي تقدمها البرامج والتي تنفذها المنظمة لتلبية الخدمات التي يحتاجها المستفيدين داخل المنظمة ومجلس إدارة المنظمة والمسئول عن وضع تصوراً للطريق الذي سيسير فيه تنفيذ تلك البرامج ويتشكل مجلس الإدارة من الكوادر الإدارية، وممثلي أفراد المجتمع الذين يجب أن يكونوا مشاركين في عملية تطوير البرنامج لتحقيق التغيير المستهدف<sup>(٥٥)</sup>.

وتستفيد الباحثة في هذه الدراسة من هذا النموذج في الاهتمام بالبرامج وزيادة فعاليتها وتطوير الخدمات إلى تقديمها المنظمة لتلبية احتياجات الفئات المستهدفة من خدماتها والتركيز على الأفراد المشاركين في عملية التطوير التنظيمي لتحقيق التغيير المستهدف بهدف مواجهة المشاكل التي تواجه هذه المنظمة لتحسين أدائها وهو ما يدعمه الالتزام التنظيمي في المنظمات الحقيقية .

## سابعاً : الإجراءات المنهجية للدراسة :

### ١- نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى بحوث تقدير عائد التدخل المهني حيث تعتبر بحوث عائد التدخل المهني من البحوث المحورية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها أنها تخدم وتطور وتزيد من فاعلية الممارسة المهنية<sup>(٥٦)</sup>.

لذا فغالباً ما تركز بحوث الخدمة الاجتماعية علي هذا النوع من البحوث التي تنتمي بدورها إلي نوعية أكبر من الدراسات شبه التجريبية Quasi Experimental والتي تقوم علي القياس القبلي - البعدي لمجموعة واحدة تجريبية وذلك لتقدير حجم التغيير الذي يحدثه المتغير المستقل ( المتغير التجريبي) والتمثل في التدخل المهني باستخدام طريقة تنظيم المجتمع علي المتغير التابع المتمثل في تفعيل تطوير منهجية الأداء الفعال منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال المسنين ذوي الاحتياجات الخاصة .

وطريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية تسعى باستمرار لاستخدام هذه النوعية من الدراسات لضرورة إجراء تقييم لبرامج تنظيم المجتمع لذلك تستخدم بحوث تقييم برامج تنظيم المجتمع وقياس عائد التدخل المهني لتلك الطريقة<sup>(٥٧)</sup>.

### ٢- المنهج المستخدم :

يشير مفهوم المنهج إلى الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسته مشكلة موضوع الدراسة<sup>(٥٨)</sup> ، وتعتبر دراسة المسح الاجتماعي من أكثر الاستراتيجيات المستخدمة في البحث في مجال الخدمة الاجتماعية وذلك لأن المسح الاجتماعي ينصب علي الحاضر ويتناول الأشياء الموجودة للكشف عن الأوضاع القائمة للاستعانة بها في تخطيط المستقبل<sup>(٥٩)</sup>.

في ضوء ذلك فإن الدراسة تعتمد علي المسح الاجتماعي ، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع أعضاء مجلس الإدارة بالمنظمة وأعضاء اللجان الفرعية بالمنظمة.

### ٣- أدوات الدراسة :

استخدمت الباحثة في إطار هذه الدراسة مجموعة من الأدوات فرضتها طبيعة المنهج المستخدم ونوع الدراسة من جهة وأهداف البحث من جهة أخرى وهذه الأدوات هي :

١- الاستمارة الأولى أثناء القيام بدراسة تقدير الموقف قبل تطبيق برنامج التدخل المهني لتعرف علي طبيعة دور منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين والوقوف علي المنظمة بنائياً ووظيفياً .

٢- السجلات الرسمية الخاصة بالمنظمة والتقارير السنوية التي تبرز أنشطتها وتبين سياساتها وبرامجها .

### مقياس عائد التدخل المهني :

#### مراحل إعداد القياس :

#### أ- مرحلة جمع وصياغة العبارات :

تم خلال المرحلة جمع عدد من العبارات المرتبطة بموضوع الدراسة ومؤشراتها ، حيث اعتمدت الباحثة علي عدة مصادر في هذه المرحلة للرجوع إلي التراث النظري والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات موضوع الدراسة ، كما اعتمدت الباحثة علي إجراء مقابلات مع المتخصصين والخبراء الأكاديميين والميدانيين من لهم الخبرة في مجال ( رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين ) ، ومقابلات

مع خبراء التنمية البشرية والخدمة الاجتماعية . وقد حصلت الباحثة علي ستة مؤشرات أساسية للمقياس تقيس كل منها جانب من جوانب تطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين . وقد قامت الباحثة بوضع مجموعة من العبارات تحت كل بعد حيث أن العبارة أو الفقرة في المقياس هي وحدة المقياس مع مراعاة التنوع في معاني العبارات وأن تكون العبارة أحادية المعنى ومرتبطة من حيث محتواها بالبعد الذي تقيسه .

#### ب- مرحلة تحكيم المقياس ( الصدق الظاهري ) :

حيث قامت الباحثة بعرض المقياس علي مجموعة من السادة المحكمين المتخصصين في الخدمة الاجتماعية والخبراء الأكاديميين والميداني وكذلك خبراء التنمية البشرية وبناء القدرات لفحص المقياس وإبداء الرأي حول مناسبة المفردات لهدف الدراسة ، والتأكد من صحة وصياغة العبارات بحيث تصف وصفا دقيقا وواضحا للأداء المراد قياسه ، وبعد الأخذ بتعديلاتهم واقتراحاتهم تم استبعاد العبارات التي قرر المحكمين استبعادها والإبقاء علي العبارات التي قرر ( ٨٥ % ) منهم صلاحيتها لقياس تطوير منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين ، وفي نهاية هذه المرحلة تم وضع أدوات الدراسة في صورتها النهائية ، ومن ثم أصبح المقياس يحتوي علي ( ٦٠ ) عبارة وتم وضع تدرج ثلاثي بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة بعد التحكيم ( أوافق - إلي حد ما - لا أوافق ) ، بأوزان ( ٣ - ٢ - ١ ) علي التوالي .

#### ج - مرحلة ثبات المقياس :

قامت الباحثة بحساب الثبات من خلال التطبيق علي عينة قوامها ( ١٠ ) مفردة بعدا عن عينة الدراسة ، بفارق زمني قدرة ( ١٥ ) يوم ، وبحساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للدرجات النهائية للمحاور الخاصة بالمقياس تبين التالي :

#### جدول رقم (١)

#### يوضح معاملات ثبات الاستمارة وأبعادها بطريقة ألفا كرونباخ

م	محاور المقياس	معامل الثبات	مستوي الدلالة
١	تفعيل تطوير المنظمة لرفع مستوي خدماتها	٠.٩٥	٠.١
٢	التسيق لوضع علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والمهني	٠.٩٢	٠.١
٣	تنمية اتجاهات المنظمة لتفعيل آليات لتخطيط الإستراتيجي	٠.٩٣	٠.١
٤	المساهمة في تطبيق الشفافية والمسألة المحاسبية بالمنظمة	٠.٩٤	٠.١
٥	آليات قياس رضا واحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين	٠.٩٢	٠.١
٦	دراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة	٠.٩٤	٠.١

وقد حصلت الباحثة علي معاملات ثبات ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة ٠.٠١ لجميع محاور المقياس ، مما يعطي مؤشر قوي عن ثبات المقياس . حيث أكدت الباحثة أن معامل الثبات للمقياس سواء قبل برنامج التدخل أو بعده مقبولة ودالة إحصائيا ، مما يدل علي ثبات المقياس .

- **الصدق الذاتي** : يشير الصدق الذاتي إلي صدق الدرجات المتحصل عليها ( التجريبية ) بالنسبة إلي الدرجات الحقيقية التي خلصت من أخطاء الصدفة ، وبذلك تصبح الدرجات الحقيقية للاختبار هي المحل الذي ينسب إليه صدق المقياس ، ولما كان ثبات المقياس يؤسس علي ارتباط الدرجات الحقيقية للاختبار بنفسها إذا أعيد الاختبار علي نفس المجموعة التي اجري عليها في أول الأمر ، لهذا كانت الصلة وثيقة بين ثبات وصدق المقياس الذاتي ومن ثم قامت الباحثة بحساب الصدق الذاتي لمحاور المقياس وفقا

للمعادلة التالية : **الصدق الذاتي** = الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار . وقد حصلت الباحثة علي مؤشر مرتفع علي صدق الاختبار .

٤- مجالات الدراسة :

أ - **المجال المكاني " نسق الهدف "** :

تتمثل بدار أحمس خليفة للمسنين Housing and homeless shelter ولقد وقع الاختيار علي المنظومة وفقا للأسباب التالية :

- إمكانية التطبيق الميداني بها واستعداد أعضاء مجلس إدارة المنظمة ، ولجانته الفرعية لتطبيق برنامج التدخل المهني .

- تعد البرامج والخدمات التي تقدمها المنظمة وتنوع أنشطتها التنموية المختلفة .

- زيادة عدد المستفيدين من خدمات الدار حيث يتواجد بها أكثر من ١٥٢ نزيلا من مسنين ومسنات

- ترخيص إدارة دار أحمس لإجراء التعقد المهني مع توفير أماكن لعقد الاجتماعات والمقابلات

والندوات مع العاملين والأخصائيين المسؤولين عن المسنين ذوي الاحتياجات الخاصة ( غير

القادرين علي الحركة الذي تتراوح أعمارهم بين ٦٥ : ٧٠ سنة ) وكان عددهم ٦٤ مسنا .

ب- **المجال البشري :**

ويتضمن المجال البشري للدراسة ما يلي :

- أعضاء مجلس الإدارة بمنظمة دار أحمس خليفة وعددهم ( ١٠ ) .

- العاملين بالدار وعددهم ( ٢٠ )

لذلك تتمثل المجال البشري للدراسة في الحصر الشامل لأعضاء مجلس إدارة المنظمة والعاملين

بها وبالتالي بلغ حجم العينة الكلية ( ٣٠ ) مفردة .

ج - **المجال الزمني :**

يشمل المجال الزمني للدراسة الفترة التي استغرقتها برنامج التدخل المهني منذ تطبيق

المرحلة التمهيدية إلي التكوينية حيث بلغت تسعة أشهر في الفترة من سبتمبر ٥ / ٩ / ٢٠١٦ حتى

مارس ٢ / ٣ / ٢٠١٧ .

٥- **برنامج التدخل المهني :**

\* **الفلسفة التي يقوم عليها لبرنامج التدخل المهني .**

الاتجاهات الحديثة في ممارسة تنظيم المجتمع وخاصة ما يسمى بالعمل علي المستوي

التنظيمي وفقا لخطط موضوعي تستهدف الارتقاء المستمر بكفاءة المنظمة.

\* **الركائز والأسس التي يستند عليها برنامج التدخل المهني .**

النتائج والتوصيات التي وصلت إليها الدراسات السابقة في موضوع الدراسة الحالية .

\* **أهداف برنامج التدخل المهني .**

يستهدف برنامج التدخل المهني تحقيق أهداف لدراسة الراهنة وهو تطوير منهجية الأداة الفعالة

لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

من خلال ممارسة برنامج التدخل المهني بطريقة تنظيم المجتمع .

- العمل علي بناء قدرات العاملين بالمنظمة وتدريب أعضاء مجلس الإدارة ومدتهم بالجوانب المعرفية

والمهارية والخبرات في مجال التطوير التنظيمي من خلال تطبيق آلياتها المؤسسية .

## أهداف برنامج التدخل المهني :

تم تحديد محتويات البرنامج التدريبي من خلال الاعتماد علي الأدبيات النظرية والعلمية في موضوع التدريب ، وكذلك تحديد الموضوع في ضوء احتياجات المتدربين الفعلية ، مع الاستعانة بالخبراء والمتخصصين ، وقد تضمن المحتوى العلمي المحاور التالية :

- ١- تطوير المنظمة لزيادة معدل الخدمات لتمكين من التعامل بفاعلية متزايدة مع المجتمع والمستفيدين من خدماتها .
- ٢- الدعم الفني للتنسيق بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة لوضع علاقة متوازنة بينهم .
- ٣- تنمية اتجاهات المنظمة نحو آليات التخطيط الإستراتيجية لزيادة دعم الخدمات .
- ٤- التطوير التنظيمي لتطبيق الشفافية والمساءلة والمحاسبية بالمنظمة .
- ٥- تعزيز قياس رضا العاملين بالمنظمة لمقابلة احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .
- ٦- دراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة والتصدي لها .

## \* نسق التدخل المهني :

" منظمة دار أحسن خليفة بالإسكندرية "

تم إنشائها عام ١٩٨٥ بمنطقة سموحة بالإسكندرية وبها ١٥٢ نزيل وتحتوي علي ٤٧ غرفة وجناح للمسنين الغير قادرين ذوي الاحتياجات الخاصة وهذه المنظمة تمثل أحد المنظمات المجتمع المدني الخيرية والتنمية والخدمية والاجتماعية كمنظمة غير حكومية لا تسعى للربح المادي تخدم فئة المسنين غير قادرين صحيا ( ذوي الاحتياجات الخاصة ) .

## \* فريق العمل المشارك في برنامج التدخل المهني :

- أعضاء مجلس إدارة الجمعية .
- أعضاء اللجان الفرعية المنبثقة عن المجلس .
- الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمنظمة .
- الباحثة والخبراء والمتخصصين في بناء القدرات المؤسسية ، التنمية البشرية ، والخدمة الاجتماعية .

## التوقيت الزمني لبرنامج التدخل المهني :

- الفترة الزمنية من ٥ / ٩ / ٢٠١٦ حتى ٢ / ٣ / ٢٠١٧ (\*) .

## متطلبات تطبيق برنامج التدخل المهني :

- المتطلبات المادية وتشمل : تحديد القاعات والأدوات والوسائل التكنولوجية للتواصل مع مجموعات العمل .
- المتطلبات البشرية وتشمل : أخصائي بناء قدرات ، وأخصائي تنمية بشرية ونشطا في العمل الأهلي ممن لهم خبرة في العمل مع منظمات المجتمع .
- المتطلبات المادية وتشمل : إعداد المحتوى العلمي ، جلسات مع أعضاء فريق العمل .

## مراحل تطبيق برنامج التدخل المهني :

- أ- مرحلة الدراسة ، وتضمن الآتي :
- تحديد نسق التدخل المهني ( المنظمة ) من خلال جمع المعلومات والبيانات الخاصة بها وأنشطتها وبرامجها المجتمعية .

---

(\*) لمزيد من التفاصيل أنظر ملحق رقم (١) برنامج التدخل المهني لتطوير منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

- تحديد نسق التدخل المهني ( المنظمة ) من خلال جمع المعلومات والبيانات الخاصة بها وأنشطتها وبرامجها المجتمعية .
- الاتصال بقيادات الجمعية والحصول علي الموافقة لتنفيذ البرنامج .
- تحديد الإمكانيات المادية والبشرية للجمعية ، وكيفية الاستفادة منها في تنفيذ البرنامج .
- شرح موضوع الدراسة وأهدافها لمدير الجمعية والأخصائيين الاجتماعيين العاملين .
- تحديد أعضاء فريق العمل من المتخصصين في بناء القدرات والتنمية البشرية ، اللذين سوف يعاونون الباحثة في تطبيق البرنامج .

#### ب- مرحلة التخطيط : وتضمن الآتي :

- تحديد الأهداف الإجرائية التي يسعى إليها البرنامج .
- وضع خطة زمنية لتنفيذ البرنامج محدد فيها عدد الساعات والأيام والأسابيع والأشهر مع تحديد محتوى البرنامج .
- الاتصال بالخبراء والمتخصصين للتنسيق بينهم في تنفيذ البرنامج ، وصياغة آليات التنفيذ للأهداف بالمشاركة معهم .
- تحديد المحتوى النظري للبرنامج والمهني لطريقة تنظيم المجتمع
- تحديد المسؤوليات والأدوار تقاديا لتداخل المسؤوليات مع الآخرين في تنفيذ البرنامج .
- وضع مؤشرات للقياس في ضوء عائد التدخل المهني .

#### ج - مرحلة التنفيذ تضمنت الآتي :

- تنفيذ البرنامج الزمني للتدخل المهني من خلال الجهود المهنية والأكاديمية وتمثلت في :
- عقد لقاءات متعددة مع قيادات المنظمة حول تنفيذ البرنامج .
- تنفيذ القياس القبلي لبرنامج التدخل المهني .
- تطبيق برنامج التدخل المهني .
- تذليل الصعوبات والعقبات التي تحول دون تنفيذ البرنامج أثناء تنفيذه .

#### د - مرحلة التقييم وتضمن الآتي :

- إجراء القياس البعدي .
- تقييم البرنامج من حيث ( المحتوى - الخطة الزمنية - الأساليب - أوجه القصور )
- اختبار صحة فروض الدراسة .
- استخلاص النتائج العامة وصياغة التوصيات .

#### ٦- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

- استخدمت الباحثة في هذه الدراسة كل من ( التكرارات والنسب المئوية - معامل ألفا كرونباخ للكشف عن العلاقات الارتباطية بين أبعاد المقياس وإيجاد قيمة معامل ثبات المقياس عن طريق إعادة التطبيق - حساب نسبة الاتفاق بالنسبة لصدق المحكمين لمفردات المقياس - اختبار " ت " لدلالة فرق متوسطين لمجموعة واحدة - الكسب المعدل في التطبيق البعدي باستخدام معادلة بلاك - معامل إيتا<sup>٢</sup> للكشف عن حجم تأثير قيمة اختبار " ت " ) .

## ثامناً : عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

### ١ - خصائص عينة الدراسة :

#### جدول رقم (٢)

يوضح توزيع المسؤولين بالمنظمة طبقاً للنوع ن = ٣٠

م	النوع	التكرار	النسبة المئوية
أ	ذكر	١٦	٥٣.٤ %
ب	أنثى	١٤	٤٦.٦ %
	المجموع	٣٠	١٠٠ %

يتضح من الجدول السابق الخاص أن توزيع المسؤولين بالمنظمة تبعاً للنوع جاء كالتالي : أن توزيع المسؤولين تبعاً للنوع يوضح أن نسبة المسؤولين من الذكور احتلت الترتيب الأول حيث بلغت نسبتهم ( ٥٣.٤ % ) بواقع ١٦ مفردة من مجتمع الدراسة ، في حين جاءت نسبة الإناث في الترتيب الثاني حيث بلغت نسبتهم ( ٤٦.٦ % ) بواقع ١٤ مفردة من مجتمع الدراسة . وترجع الباحثة ذلك إلي أن العمل الأهلي لرعاية المسنين يحتاج إلي حركة وجهد وهو ما يتفق مع تقدم المسؤولين من الذكور ويتفق ذلك مع ما تطرحه الأدبيات والمعطيات النظرية للدراسة في تقوية العاملين وإحساسهم بالمسئولية تجاه المنظمة .

#### جدول رقم (٣)

يوضح توزيع المسؤولين بالمنظمة طبقاً للسن

م	فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
أ	أقل من ٢٥ سنة	صفر	صفر
ب	من ٢٥ إلي أقل من ٣٥ سنة	٤	١٣.٣ %
ج	من ٣٥ إلي أقل من ٤٥ سنة	١٢	٤٠ %
د	من ٤٥ إلي أقل من ٥٥ سنة	٨	٢٦.٧ %
هـ	٥٥ سنة فأكثر	٦	٢٠ %
	المجموع	٣٠	١٠٠ %

يتضح من الجدول أن توزيع المسؤولين تبعاً للسن جاء كالتالي : أشار الجدول أن الفئة العمرية ( من ٣٥ إلي أقل من ٤٥ سنة ) احتلت الترتيب الأول بنسبه ( ٤٠ % ) بواقع ١٢ مفردة من مجتمع الدراسة ، يليها الفئة العمرية من ( ٤٥ إلي أقل من ٥٥ سنة ) بنسبة ( ٢٦.٧ % ) بواقع ٨ مفردة من مجتمع الدراسة ، يليها في الترتيب الفئة العمرية ( ٥٥ سنة فأكثر ) بنسبة ( ٢٠ % ) بواقع ٦ مفردة وأخيرا الفئة العمرية من ( ٢٥ إلي أقل من ٣٥ سنة ) بنسبة ( ١٣.٣ % ) بواقع ٤ مفردة من مجتمع الدراسة .

وتأتي تلك النتيجة معبرة عن الواقع الذي يشير إلي أن هذه المرحلة العمرية ترتبط بوصول الإنسان لدرجة من الاستقرار الوظيفي والأسري فضلا عن النضج المعرفي والخبرات الاجتماعية التي تساعد علي المشاركة في إدارة مجالس منظمات المجتمع المدني وذلك ما أكدت عليه رسالة ( أبو النجا العمري )<sup>(٦٠)</sup> في حين يشير الجدول إلي ضعف تمثيل الشباب في مجالس إدارات تلك المنظمات بشكل ملحوظ ويتفق ذلك إلي ما توصلت إليه نتائج دراسة ( سلوى عبد الحليم )<sup>(٦١)</sup> وذلك طبقاً لما أشارت إليه الباحثة في الإطار الميداني للدراسة .

جدول رقم (٤)  
يوضح توزيع المسؤولين بالمنظمة طبقاً للمؤهل العلمي

م	المؤهل	التكرار	النسبة المئوية
أ	مؤهل متوسط	صفر	صفر
ب	مؤهل فوق متوسط	٧	٢٣.٣ %
ج	مؤهل جامعي	١٨	٦٠ %
د	ماجستير	٥	١٦.٧ %
هـ	دكتوراه	صفر	صفر
المجموع		٣٠	١٠٠ %

يتضح من الجدول السابق أن توزيع المسؤولين بالمنظمة طبقاً للمؤهل العلمي جاء كالتالي :  
جاء في الترتيب الأول المؤهل الجامعي وذلك بنسبه ( ٦٠ % ) بواقع ١٨ مفردة من مجتمع الدراسة ،  
يليهما في الترتيب الحاصلين علي مؤهل فوق المتوسط بنسبة ( ٢٣.٣ % ) بواقع ٧ مفردة من مفردات  
مجتمع الدراسة ، وأخيرا يليهم الحاصلين علي درجة الماجستير بنسبة ( ١٦.٧ % ) بواقع ٥ من مجتمع  
الدراسة .

وتشير هذه المعطيات إلي أن أغلب المسؤولين بالمنظمة من الحاصلين علي شهادة عالية ،  
الأمر الذي يؤكد علي أنهم يتمتعون بقدر من المعرفة والإدراك والوعي بأهمية دورهم كمشرفين ومشرفات  
من المسؤولين بالمنظمة ذو إعداد جيد للتعامل مع فئة تحتاج إلي معاملة ورعاية خاصة وهي فئة المسنين  
وقد أشارت إليه دراسة ( Gallejas Charlae ) (٦٢) ويأتي ذلك مؤكدا لما تطرحه الأدبيات والمعطيات  
النظرية مما يساعد علي تطوير وتفعيل كفاءة برامج المنظمة .

جدول رقم (٥)  
يوضح توزيع المسؤولين بالمنظمة وفقا لمدة العمل في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين

م	فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
أ	أقل من سنة	١	٣.٣ %
ب	من سنة إلي أقل من ٣ سنوات	٤	١٣.٣ %
ج	من ٣ إلي أقل من ٦ سنوات	٨	٢٦.٧ %
د	من ٦ إلي أقل من ٩ سنوات	٥	١٦.٧ %
هـ	٩ سنوات فأكثر	١٢	٤٠ %
المجموع		٣٠	١٠٠ %

أما عن مدة العمل في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين نجد أن أعلى نسبة من  
العاملين بالمنظمة تتراوح مدة عضويتهم بالمنظمة ( من ٩ سنوات فأكثر ) بنسبه ( ٤٠ % ) بواقع ١٢  
مفردة من مجتمع الدراسة ، تلي ذلك من تراوحت مدة عضويتهم ( من ٦ - ٣ سنوات ) بنسبة  
( ٢٦.٧ % ) ، تلي ذلك من تراوحت مدة عضويتهم بالمنظمة ( من ٩ - ٦ سنوات ) بنسبة ( ١٦.٧ % )  
، تلي ذلك من تراوحت مدة عضويتهم ( من سنة إلي ٤ سنوات ) بنسبة ( ١٣.٣ % ) وأخيرا جاءت من  
هم ( أقل من سنة ) بالمنظمة بنسبة ( ٣.٣ % ) .

**جدول رقم (٦)**  
**يوضح توزيع المسؤولين بالمنظمة طبقاً لنوعية الوظيفة بالمنظمة**

م	الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
أ	رئيس مجلس الإدارة	١	٣.٣ %
ب	نائب رئيس مجلس الإدارة	١	٣.٣ %
ج	عضو مجلس الإدارة	٦	٢٠ %
د	المدير التنفيذي للمنظمة	١	٣.٣ %
هـ	أمين الصندوق	١	٣.٣ %
و	موظف بالمنظمة	١٦	٥٣.٤ %
ز	متطوع	٤	١٣.٣ %
	<b>المجموع</b>	<b>٣٠</b>	<b>١٠٠ %</b>

يتضح من الجدول السابق والخاص بتوزيع المسؤولين بالمنظمة طبقاً لنوعية الوظيفة بالمنظمة طبقاً لنوعية الوظيفة بها التالي :

جاء في الترتيب الأول من حيث الوظيفة بالمنظمة ( موظف بالمنظمة مسئول البرامج ) وذلك بنسبه ( ٥٣.٤ % ) بواقع ١٦ مفردة من مجتمع الدراسة ، يليه في الترتيب ( عضو مجلس إدارة ) بنسبة ( ٢٠ % ) بواقع ٦ مفردة من مجتمع الدراسة ، يليهم ( المتطوع ) وذلك بنسبة ( ١٣.٣ % ) بواقع ٤ مفردة من مجتمع الدراسة ، وجاء في الترتيب الأخير كل من ( رئيس مجلس الإدارة ، ونائب رئيس مجلس الإدارة ، أمين الصندوق ) وذلك بنسبة ( ٣.٣ % ) بواقع مفردة واحدة من مجتمع الدراسة . ويتفق ذلك مع الجدول السابق رقم (٤) من حيث الحاصلين علي مؤهل جامعي هم أنفسهم العاملين بالمنظمة كما يتفق أيضا من الإطار الميداني للدراسة من حيث مجالات الدراسة .

**جدول رقم (٧)**  
**يوضح توزيع المسؤولين بالمنظمة طبقاً للحصول علي دورات تدريبية قبل برنامج التدخل**

م	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
أ	نعم	١٨	٦٠ %
ب	لا	١٢	٤٠ %
	<b>المجموع</b>	<b>٣٠</b>	<b>١٠٠ %</b>

أما عن توزيع المسؤولين بالمنظمة طبقاً للحصول علي دورات تدريبية فيشير الجدول السابق إلي أن نسبة مرتفعة من المسؤولين بالمنظمة حصلوا علي دورات تدريبية بنسبة ( ٦٠ % ) بواقع ١٨ مفردة من مجتمع الدراسة يليها الترتيب الثاني ( لا ) لم أحضر دورات تدريبية بنسبة ( ٤٠ % ) بواقع ١٢ مفردة من مجتمع الدراسة .

وقد يرجع احتلال ( نعم ) حضرت دورات تدريبية للترتيب الأول إلي برنامج التدخل المهني حيث قدم برنامج التدخل المهني دورات تدريب وندوات خاصة بالمسنين ، ويأتي ذلك مؤكداً لما تطرحه الأدبيات والمعطيات النظرية التي تعتبر أهمية إمامها بأهمية التدريب واكتساب الخبرات المهنية التي تؤهلهم للتعامل مع تلك الفئة الهامة .

### جدول رقم (٨)

يوضح أسباب عدم حصول المسؤولين علي دورات تدريبية قبل برنامج التدخل ن = ١٢

م	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
أ	احتياجات العمل تعوقني عن حضور الدورات	٥	١٧.٨ %
ب	لا تنظم المنظمة دورات تدريبية	١٨	٦٤.٣ %
ج	عدم الحاجة لهذه الدورات التدريبية	١	٣.٦ %
د	عدم تناسب مواعيد الدورات التدريبية مع مواعيد العمل	٤	١٤.٣ %
المجموع		٢٨	١٠٠ %

( اختيار أكثر من استجابة )

يتضح من الجدول السابق الخاص بأسباب عدم حصول المسؤولين علي دورات تدريبية فيما يتعلق ب لا تنظم المنظمة دورات تدريبية جاء في الترتيب الأول بنسبة ( ٦٤.٣ % ) بواقع ١٨ مفردة من مجتمع الدراسة يليها في الترتيب احتياجات العمل تعوقني عن عدم حضور الدورات بنسبة (١٧.٨%) بواقع ٥ مفردة من مجتمع الدراسة ، يليهم عدم تناسب مواعيد دورات التدريبية مع مواعيد العمل بنسبة ( ١٤.٣ % ) بواقع ٤ مفردة من مجتمع الدراسة وجاء في الترتيب الأخير عدم الحاجة لهذه الدورات التدريبية بنسبة ( ٣.٦ % ) بواقع ١ مفردة من مجتمع الدراسة .  
ويأتي ذلك مؤكدا لما تطرحه الأدبيات والمعطيات النظرية التي تعتبر أن الفكر التدريبي لم يكن هو السائد داخل المنظمة قبل برنامج التدخل المهني .

٢- اختبار صحة فروض الدراسة :

أ- الفرض الفرعي الأول للدراسة :

### جدول رقم (٩)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الأول للدراسة الخاص

" المساهمة في تفعيل تطوير المنظمة "

ت الجدولية		درجة الحرية	نسبة الكسب المعدل	إيتا <sup>٢</sup>	ت المحسوبة	القياس البعدي		القياس القبلي	
٠.٠١	٠.٥	٢٩	٧٢.٤ %	٠.٩٢	١٩	٢٤	٢٦	١٤	١٦
٢.٤٦٢	١.٦٩					٢.١٧	٢٥.٨٩٧	٢.١٣٦	١٥.١٥٣

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني ، حيث جاءت قيمة ( ت ) المحسوبة أكبر من قيمة ( ت ) الجدولية عند مستوي معنوية ( ٠.٥ - ٠.٠١ ) كما كان متوسط درجات القياس القبلي ( ١٥.١٥٣ ) بانحراف معياري ( ٢.١٣٦ ) ، بينما أصبح متوسط درجات القياس بعد التدخل ( ٢٥.٨٩٧ ) بانحراف معياري ( ٢.١٧ ) .

وللوقوف علي حجم تأثير برنامج التدخل المهني قامت الباحثة بحساب معامل التأثير ( إيتا<sup>٢</sup> ) والذي بلغ ( ٠.٩٢ ) وكذلك نسبة الكسب المعدل في التطبيق البعدي وفقا لمعادلة ( بلاك ) ، وقد بلغ ( ٧٢.٤ % ) مما يشير إلي التأثير الإيجابي المرتفع لمحتوي البرنامج في رفع مستوي المساهمة في تفعيل تطوير المنظمة .

وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الأول للدراسة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل تطوير المنظمة لرفع مستوي خدماتها " وتعزي هذه الفروق إلي ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات وتكتيكات ، والاعتماد

علي الوسائل المهنية المختلفة وكذلك ما تضمنه البرنامج من محتوى معرفي تتناول كيفية تطوير منهجية الأداء الفعال لرؤية المنظمة مكتوبة وموجودة بمقر المنظمة بمكان واضح ، يتسم العاملون بالمنظمة بالكفاءة اللازمة لتحقيق الأهداف ، المنظمة تملك القدرة علي تطوير أداءها لتحقيق أهدافها .  
وقد تم ذلك من خلال تعاون الباحثة مع فريق العمل الذي تضم خبراء في بناء القدرات التنظيمية للمنظمات ومشاركة العاملون بالمنظمة .

#### ب- الفرض الفرعي الثاني للدراسة

##### جدول رقم (١٠)

يوضح دلالة الفروق بين القياسيين القبلي والبعدي للفرض الثاني للدراسة الخاص " التنسيق الإداري في وضع علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة "

ت الجدولية		درجة الحرية	نسبة الكسب المعدل	إيتا <sup>٢</sup>	ت المحسوبة	القياس البعدي		القياس القبلي	
٠.٠١	٠.٠٥	٢٩	% ٨٤.٢	٠.٨٨	١٥.٢	٢٤	٢٦	١٤	١٦
٢.٤٦٢	١.٦٩٩					٢.٧	٢٧.٨٢	٣.١	١٦.٢٢٥

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني ، حيث جاءت قيمة ( ت ) المحسوبة أكبر من قيمة ( ت ) الجدولية عند مستوي معنوية ( ٠.٠١ - ٠.٥ ) كما كان متوسط درجات القياس القبلي ( ١٦.٢٢٥ ) بانحراف معياري ( ٣.١ ) ، بينما أصبح متوسط درجات القياس بعد التدخل ( ٢٧.٨٢ ) بانحراف معياري ( ٢.٧ ) .

وللوقوف علي حجم تأثير برنامج التدخل المهني قامت الباحثة بحساب معامل التأثير ( إيتا<sup>٢</sup> ) والذي بلغ ( ٠.٨٨ ) وكذلك نسبة الكسب المعدل في التطبيق البعدي وفقا لمعادلة ( بلاك ) ، وقد بلغ ( ٨٤.٢ % ) مما يشير إلي التأثير الإيجابي المرتفع لمحتوي البرنامج في دعم التنسيق الإداري لوضع علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة .

وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الثاني للدراسة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل آليات التنسيق الإداري لوضع علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة " وتعزي هذه الفروق إلي ما تتضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات وتكتيكات ، والاعتماد علي الوسائل المهنية المختلفة وكذلك ما تضمنه البرنامج من محتوى معرفي تتناول تمتع المنظمة بثقافة القيادة الديمقراطية وتحرص المنظمة علي توزيع المسئوليات . والمهام وفقاً للكفاءة والخبرات ، يتم التنسيق بين الجهاز الإداري والجهاز المهني في كافة شؤون المنظمة .

#### ج- الفرض الفرعي الثالث للدراسة :

##### جدول رقم (١١)

يوضح دلالة الفروق بين القياسيين القبلي والبعدي للفرض الثالث للدراسة الخاص " تنمية اتجاهات المنظمة لتفعيل آليات التخطيط الاستراتيجي "

ت الجدولية		درجة الحرية	نسبة الكسب المعدل	إيتا <sup>٢</sup>	ت المحسوبة	القياس البعدي		القياس القبلي	
٠.٠١	٠.٠٥	٢٩	% ٨٨	٠.٩٦	٢٧.٢٤	٢٤	٢٦	١٤	١٦
٢.٤٦٢	١.٦٩٩					٣.٩١	٢٨.٦٠٣	٣.٢١	١٨.٦٤٥

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني ، حيث جاءت قيمة ( ت ) المحسوبة أكبر من قيمة ( ت ) الجدولية عند مستوي معنوية ( ٠.٥ - ٠.٠١ ) كما كان متوسط درجات القياس القبلي ( ١٨.٦٤٥ ) بانحراف معياري ( ٣.٢١ ) ، بينما أصبح متوسط درجات القياس بعد التدخل ( ٢٨.٦٠٣ ) بانحراف معياري ( ٣.٩١ ) .

وللوقوف علي حجم تأثير برنامج التدخل المهني قامت الباحثة بحساب معامل التأثير ( إيتا <sup>٢</sup> ) والذي بلغ ( ٠.٩٦ ) وكذلك نسبة الكسب المعدل في التطبيق البعدي وفقاً لمعادلة ( بلاك ) ، وقد بلغ ( ٨٨% ) مما يشير إلي التأثير الإيجابي المرتفع لمحتوي البرنامج في تنمية اتجاهات المنظمة لتفعيل آليات التخطيط الاستراتيجي .

وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الثالث للدراسة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل آليات ممارسة التخطيط الاستراتيجي " وتعزي هذه الفروق إلي ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات وتكتيكات ، والاعتماد علي الوسائل المهنية المختلفة ، وكذلك ما تضمنه البرنامج من محتوى معرفي تناول مفهوم التخطيط الاستراتيجي بالمنظمة وكيفية صياغة خطط مستقبلية لرعاية المسنين غير قادرين ذوي الاحتياجات الخاصة كذلك كيفية تصميم المقاييس العلمية فضلاً عن تطوير مهارات العرض والإقناع ، وقد تم ذلك من خلال تعاون الباحثة مع فريق العمل الذي تضمن خبراء في بناء القدرات التنظيمية المؤسسية للمنظمة ومشاركة العاملين بالمنظمة .

د- الفرض الفرعي الرابع للدراسة :

#### جدول رقم (١٢)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الرابع للدراسة الخاص " دعم التطوير التنظيمي لتطبيق الشفافية والمساءلة والمحاسبية بالمنظمة "

ت الجدولية		درجة الحرية	نسبة الكسب المعدل	إيتا <sup>٢</sup>	ت المحسوبة	القياس البعدي		القياس القبلي	
٠.٠١	٠.٠٥	٢٩	% ٧٥	٠.٩٦	٣٠.٦	٢٤	٢٦	١٤	١٦
٢.٤٦٢	١.٦٩٩					٤.٢١٨	٢٦.٦	٣.٨٦٦	١٦.٣٣

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني ، حيث جاءت قيمة ( ت ) المحسوبة أكبر من قيمة ( ت ) الجدولية عند مستوي معنوية ( ٠.٥ - ٠.٠١ ) كما كان متوسط درجات القياس القبلي ( ١٦.٣٣ ) بانحراف معياري ( ٣.٨٦٦ ) ، بينما أصبح متوسط درجات القياس بعد التدخل ( ٢٦.٦ ) بانحراف معياري ( ٤.٢١٨ ) .

وللوقوف علي حجم تأثير برنامج التدخل المهني قامت الباحثة بحساب معامل التأثير ( إيتا <sup>٢</sup> ) والذي بلغ ( ٠.٩٦ ) وكذلك نسبة الكسب المعدل في التطبيق البعدي وفقاً لمعادلة ( بلاك ) ، وقد بلغ ( ٧٥% ) مما يشير إلي التأثير الإيجابي المرتفع لمحتوي البرنامج في دعم التطوير التنظيمي لتطبيق الشفافية والمساءلة والمحاسبية .

وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الرابع للدراسة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل التطوير التنظيمي لممارسة الشفافية والمساءلة والمحاسبية ، وتعزي هذه الفروق إلي ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار

والاستراتيجيات وتكتيكات ، والاعتماد علي الوسائل المهنية المختلفة وكذلك ما تضمنه البرنامج من محتوى معرفي تناول مفهوم الشفافية والمساءلة ، هناك ضوابط ومعايير مكتوبة لممارسة العمل بالمنظمة ، تعقد المنظمة ندوات تثقيفية منتظمة للمسنين ، يوجد نظام لمتابعة تحقيق الأهداف وقد تم ذلك من خلال تعاون الباحثة مع فريق العمل الذي تضمن خبراء في بناء القدرات المؤسسية للمنظمات ومشاركة العاملين بالمنظمة .

هـ - الفرض الفرعي الخامس للدراسة :

جدول رقم (١٣)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الخامس للدراسة الخاص " تعزيز قياس رضا واحتياجات المسنين غير القادرين ذوي الاحتياجات الخاصة بالمنظمة "

القياس القبلي		القياس البعدي		ت المحسوبة	إيتا <sup>٢</sup>	نسبة الكسب المعدل	درجة الحرية	ت الجدولية	
١ م	١ ع	٢ م	٢ ع	٢٦.٥	٠.٩٦	% ٧٤	٢٩	٠.٠١	٠.٠٥
١٠.٧٢٦	٢.٤٣	٢٤.٩١٨	١.٦٢					٢.٤٦٢	١.٦٩٩

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني ، حيث جاءت قيمة ( ت ) المحسوبة أكبر من قيمة ( ت ) الجدولية عند مستوي معنوية ( ٠.٠٥ - ٠.٠١ ) كما كان متوسط درجات القياس القبلي ( ١٠.٧٢٦ ) بانحراف معياري ( ٢.٤٣ ) ، بينما أصبح متوسط درجات القياس بعد التدخل ( ٢٤.٩١٨ ) بانحراف معياري ( ١.٦٢ ) .

وللوقوف علي حجم تأثير برنامج التدخل المهني قامت الباحثة بحساب معامل التأثير ( إيتا<sup>٢</sup> ) والذي بلغ ( ٠.٩٦ ) وكذلك نسبة الكسب المعدل في التطبيق البعدي وفقا لمعادلة ( بلاك ) ، وقد بلغ ( ٧٤% ) مما يشير إلي التأثير الإيجابي المرتفع لمحتوي البرنامج في رفع قياس رضا واحتياجات المسنين ذوي الاحتياجات الخاصة.

وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الخامس للدراسة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع و تعزيز قياس رضا واحتياجات المسنين غير القادرين ذوي الاحتياجات الخاصة بالمنظمة " ، وتعزي هذه الفروق إلي ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات والتكتيكات والاعتماد علي الوسائل المهنية المختلفة وكذلك ما تضمنه البرنامج من محتوى معرفي تناول دراسة وتحليل جوانب القصور الموجود في الخدمات المقدمة وإتاحة الفرصة لمشاركة المستفيدين في تقييم الخدمات المقدمة عن طريق لوجود لجنة لقياس رضا واحتياجات المسنين بالمنظمة ، لدي المنظمة صندوق معلن عنه لتلقي الشكاوي والمقترحات تقوم المنظمة بالتوظيف الأمثل لنتائج قياس احتياجات المسنين .

وقد تم ذلك من خلال تعاون الباحثة مع فريق العمل الذي تضمن خبراء في بناء القدرات التنظيمية والمؤسسية للمنظمة ومشاركة العاملين بالمنظمة .

و- الفرض الفرعي السادس للدراسة

جدول رقم (١٤)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض السادس للدراسة الخاص  
" دراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة والعمل علي حلها "

ت الجدولية		درجة الحرية	نسبة الكسب المعدل	إيتا <sup>٢</sup>	ت المحسوبة	القياس البعدي		القياس القبلي	
٠.٠١	٠.٠٥	٢٩	% ٨٨	٠.٨٧	١٤.٣	٢ ع	٢ م	١ ع	١ م
٢.٤٦٢	١.٦٩٩					٢.١	٢٨.٦	٣.٢	١٨.٢٣

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني ، حيث جاءت قيمة ( ت ) المحسوبة أكبر من قيمة ( ت ) الجدولية عند مستوي معنوية ( ٠.٥ - ٠.٠١ ) كما كان متوسط درجات القياس القبلي ( ١٨.٢٣ ) بانحراف معياري ( ٣.٢ ) ، بينما أصبح متوسط درجات القياس بعد التدخل ( ٢٨.٦ ) بانحراف معياري ( ٢.١ ) .

وللوقوف علي حجم تأثير برنامج التدخل المهني قامت الباحثة بحساب معامل التأثير ( إيتا<sup>٢</sup> ) والذي بلغ ( ٠.٧٨ ) وكذلك نسبة الكسب المعدل في التطبيق البعدي وفقا لمعادلة ( بلاك ) ، وقد بلغ ( ٨٨% ) مما يشير إلي التأثير الإيجابي المرتفع لمحتوي البرنامج في دراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة والعمل علي حلها.

وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض السادس للدراسة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع ودعم القدرات التنظيمية والمؤسسية لدراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة والعمل علي حلها " ، وتعزي هذه الفروق إلي ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات التكنيكات والاعتماد علي الوسائل المهنية المختلفة وكذلك ما تضمنه البرنامج من محتوى معرفي تناول تدعم المنظمة من علاقاتها مع المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس المجال ، يتواجد بالمنظمة طبيب نفسي لمتابعة المسنين ، تحرص المنظمة علي تدعيم علاقاتها بأسر المسنين ، يتناسب عدد المشرفين والمشرفات في المنظمة مع عدد المسنين المقيمين بها . وقد تم ذلك من خلال تعاون الباحثة مع فريق العمل الذي تضمن خبراء في بناء القدرات المؤسسية للمنظمات ومشاركة العاملين بالمنظمة .

(٣) اختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة :

جدول رقم (١٥)

يوضح دلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للفرض الرئيسي للدراسة  
" ممارسة برنامج التدخل المهني للطريقة تنظيم المجتمع "

ت الجدولية		درجة الحرية	نسبة الكسب المعدل	إيتا <sup>٢</sup>	ت المحسوبة	القياس البعدي	القياس القبلي
٠.٠١	٠.٠٥	٢٩	% ٧٠	٠.٨٩	١٥.٩	٢ م	١ م
٢.٤٦٢	١.٦٩٩					١٦٢.٧٣٨	٩٥.٣٠٩

يتضح من معطيات الجدول السابق أنه توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات القياس القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني ، حيث جاءت قيمة ( ت ) المحسوبة أكبر من قيمة ( ت ) الجدولية عند مستوي معنوية ( ٠.٥ - ٠.٠١ ) كما كان متوسط درجات القياس القبلي ( ٩٥.٣٠٩ ) ، بينما أصبح متوسط درجات القياس بعد التدخل للمقياس ككل ( ١٦٢.٧٣٨ ) .

وللوقوف علي حجم تأثير برنامج التدخل المهني قامت الباحثة بحساب معامل التأثير ( إيتا <sup>٢</sup> ) والذي بلغ ( ٠.٨٩ ) وكذلك نسبة الكسب المعدل في التطبيق البعدي وفقا لمعادلة ( بلاك ) ، وقد بلغ (٧٠%) مما يشير إلي التأثير الإيجابي المرتفع لمحتوي برنامج التدخل المهني.

وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الرئيسي للدراسة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لعينة الدراسة باستخدام برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع "، وتعزي هذه الفروق إلي ما تضمنه برنامج التدخل المهني من ممارسة للأدوار والاستراتيجيات والاعتماد علي الوسائل المهنية المختلفة وكذلك ما تضمنه البرنامج من محتوى معرفي وتدريبى تناولت تفعيل تطوير المنظمة ، التنسيق الإداري والمهني للمنظمة ، دعم التخطيط الإستراتيجي ، ممارسة الشفافية والمساءلة ، تعزيز قياس رضا المسنين ، دراسة الصعوبات التي تواجه العمل بالمنظمة . وقد تم ذلك من خلال تعاون الباحثة مع فريق العمل الذي تضمن خبراء في بناء القدرات المؤسسية للمنظمات ومشاركة العاملين بالمنظمة .

### تاسعاً : النتائج العامة للدراسة :

(١) فيما يتعلق بالفرض الرئيسي للدراسة ، أثبتت نتائج الدراسة صحة الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي لعينة الدراسة باستخدام برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين لصالح التطبيق البعدي للبرنامج .

(٢) توصلت الدراسة إلي صحة جميع الفروض الفرعية للدراسة لصالح التطبيق البعدي باستخدام برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني بنسب مختلفة للكسب المعدل علي النحو التالي :

- توجد علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل آليات تطوير المنظمة كي تتمكن من التعامل بفاعلية متزايدة لرفع مستوي الخدمات . " بنسبة ٧٢.٤% "
- توجد علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع لدعم آليات التنسيق لوضع علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة . " بنسبه ٨٤.٢ % "
- توجد علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري بطريقة تنظيم المجتمع لتنمية اتجاهات المنظمة نحو آليات التخطيط الإستراتيجية . " بنسبة ٨٨ % "
- توجد علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل قياس رضا واحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين . " بنسبة ٧٥ % "
- توجد علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع وتفعيل قياس رضا واحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين . " بنسبة ٧٤ % "
- توجد علاقة بين برنامج التدخل المهني المستمد من الإطار النظري لطريقة تنظيم المجتمع ودراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة . " بنسبة ٨٨ % "

(٣) أوضحت نتائج الدراسة أن برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع أدي إلي تفعيل تطوير

منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني بتغييراتها المختلفة الأمر الذي يشير إلي نجاح برنامج التدخل المهني في تحقيق أهدافه وذلك في ضوء محتوى البرنامج النظري والتطبيقي ومن خلال الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في تنفيذ البرنامج ، انطلاقا من أسس العمل الجماعي وتكامل الأدوار المهنية .

## رؤية مستقبلية لتفعيل أساليب ممارسة منظمات المجتمع المدني منهجية الأداة الفعال لتطوير تلك المنظمات :

أصبحت دراسات المستقبل تشكل مجالا ناميا وواعدا من مجالات البحث والاهتمام بين الباحثين في مختلف التخصصات العلمية ومن ثم تتضح أهمية الدراسات المستقبلية في الخدمة الاجتماعية حيث تستهدف تقديم رؤية مستقبلية لتطوير أساليب الممارسة المهنية في مختلف المجالات المهنية .

ولوضع الرؤيا المستقبلية الراهنة في هذه الدراسة اعتمدت الباحثة علي أحد أنماط البحوث المستقبلية وهم النمط المعياري " Type Normative " وهو الذي يتخطي فيه الباحث المستقبل المتوقع أو الممكن إلي صورة المستقبل المرغوب تحقيقه ومن ثم تدور الرؤيا المستقبلية حول قضية محددة وهي: ما هي الكيفية التي يمكن من خلالها تطوير أساليب ممارسة منظمات المجتمع المدني لمنهجية الأداء الفعال في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين واعتمدت الباحثة في هذا التناول علي ركيزتين هما :

- تحليل نظري معتمد علي السن والتفكير لبعض أساليب العمل المهني .
- بناء سيناريو كما ينبغي أن تكون عليها ممارسة طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل مساهمات منظمات المجتمع المدني في تطوير منهجية الأداء الفعال لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

### نتائج الدراسات والبحوث السابقة والدراسات الراهنة :

- ١- الافتراضات العامة للرؤية المستقبلية .
- أن وضع رؤية مستقبلية لتطوير أساليب طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين لا بد وأن يقترن برؤية ورسالة الطريقة ذاتها ، والتي تتمثل في توافق هذا السيناريو مع منظومة الممارسة المهنية ( الأهداف - القيم - المبادئ - الأنساق - العمليات - الأساليب - المهارات - الأدوار )
- انتقاء مداخل جديدة من الإطار المعرفي للعلوم الاجتماعية وتطويرها للممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع من خلال إخضاعها للتجربة والبحث كغيرها من النماذج والمداخل الأخرى .
- تطوير ممارسة الأساليب الحالية وإتقان ممارستها سواء بالتدريب المستمر أو بنقل الخبرات والتجارب الناجحة في التطبيق الميداني .
- يمكن المزج بين أكثر من نموذج أو مدخل وتطوير ذلك للاختبار والتجربة للتيقن من مدي صلاحيتها ، خاصة أن أساليب العمل المهني ليست قاصرة فقط علي مواجهة المشكلات كمدخل علاجي ، بل تتضمن أيضا تنمية المهارات والقدرات الفنية والبشرية .
- احتماليه الإضافة والحذف للرؤية المستقبلية في ضوء التجريب ومعطيات الواقع .

### ٢- أهمية الرؤية المستقبلية .

- تتضمن الرؤية المستقبلية الراهنة كيفية تدريب الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين والمتطوعين بمنظمات المجتمع المدني علي ممارسة منهجية الأداء الفعال لتطوير التنظيمي والمؤسسي لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .
- التخطيط العلمي السليم من وزارة التضامن لوضع برامج وحماية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .
  - أهمية تفعيل دور منظمات المجتمع المدني في ممارسة الرقابة علي المنظمات المجتمعية التنفيذية والممارسات السياسية .

- التوسع في إصدار الدليل الإرشادي التدريبي الذي يعتبر مرجعية أساسية لبناء قدرات ومهارات المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .
- صقل الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين والمتطوعين بمنظمات المجتمع المدني بالخبرات والمهارات المختلفة التي تمكنهم من ممارسة آليات الرقابة والمساءلة علي منظماتهم .
- ضرورة نقل الخبرات والممارسات الديمقراطية المختلفة للمتطوعين ومثلي منظمات المجتمع المدني لممارسة آليات الرقابة والمحاسبية في ضوء المنهج العلمي والموضوعية وتقييم برامج المنظمات المجتمعية .
- إعداد خطة لبناء القدرات المؤسسية لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين باستخدام أداة التقييم والتحليل المؤسسي .
- الاهتمام بتطوير منظمات المجتمع المدني لتعديل أدوارها الخدمية القائمة علي الأنشطة الخيرية فقط ، إلي تفعيل أدوارها الدفاعية عن المهمشين وذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

### ٣- أهداف الرؤية المستقبلية .

- تزويد المنظم الاجتماعي والعاملين بمنظمات المجتمع المدني بالمعارف والنظريات المرتبطة بآليات وتطوير منهجية الأداء الفعال للمنظمات .
- إكساب الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين والمتطوعين المهارات والمتطلبات الميدانية الخاصة بتطبيق آليات المسائلة والرقابة .
- إكساب ممثلي منظمات المجتمع المدني المعارف النظرية والخبرات المرتبطة بأساليب المهنية لطريقة تنظيم المجتمع لتفعيل أدوار منظمات المجتمع المدني في ممارسة منهجية الأداء الفعال لتطوير تلك المنظمات .

### ٤- المراحل المهنية لتنفيذ الرؤية المستقبلية .

مرحلة التقدير - مرحلة التخطيط - مرحلة التدخل " التنفيذ " - مرحلة الإنهاء والتقييم .

### ٥- الإستراتيجيات التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية .

إستراتيجية بناء الاتصالات - تغيير البناء - القوة - الضغط - المدافعة .

### ٦- التكنيكات الملائمة للرؤية المستقبلية .

العلاقة المهنية - تحسين وسائل الاتصال - التدريب علي الأساليب - الاتصال الفعال - الإقناع .

### ٧- الأدوار المهنية الملائمة للرؤية المستقبلية .

الوسيط - الموجه - المناقشة - المدافع - المعالج - المرشد - الخبير - الممكن - المساعد - المفاوض .

### ٨- الأدوات المهنية الملائمة للرؤية المستقبلية .

المقابلات بأنواعها - الزيارات - الاجتماعات - الحلقات النقاشية - لعب الدور - المقاييس - جلسات العصف الذهني .

### ٩- المهارات المهنية الملائمة للرؤية المستقبلية .

مهارة ممارسة الأدوار واستخدام الأدوات والوسائل المهنية - مهارة الملاحظة - مهارة الاتصال - الإنصات الواعي - مهارة إعداد وتطبيق المقاييس - المهارة في التحليل والتفسير - مهارة المشورة المهنية .

## ١٠- عوامل نجاح الرؤية المستقبلية .

- ضرورة عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمنظمات المجتمع المدني علي الرؤية المستقبلية وآليات تطبيقها .
- ضرورة توفر فريق عمل متكامل لتنفيذ الرؤيا المستقبلية وبراغي فيها التخصص العلمي والأكاديمي والخبرات الميدانية ومهارة العمل بمنظمات المجتمع المدني .
- استثمار الموارد والإمكانيات المؤسسية بالمجتمع لما يدعم تحقيق أهداف التصور وبما يتلاءم مع طبيعة وخصوصية الحالات المختلفة .

## خطة العمل المستقبلية : Action Plan

في ضوء الإطار النظري للدراية الحالية وما أسفرت عنه النتائج التي تم عرضها توصي الباحثة بعمل خطة لتطوير منهجية الأداة التقييم الفعال لمنظمات المجتمع المدني علي النحو التالي :

**الهدف من الخطة :** تطوير منهجية الأداء الفعال لتقييم منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .

**اللجان المشاركة :** في تصميم وتنفيذ الخطة بناءً علي النتائج التي أسفرت عنها الدراسة وهي :

- ١- منظمات المجتمع المدني .
- ٢- وزارة التضامن الاجتماعي .
- ٣- وزارة الداخلية .
- ٤- وزارة الصحة .
- ٥- معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية وأقسام الاجتماع وعلم النفس .

## الفئات المستهدفة :

- ١- المنظمات غير الحكومية العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة
- ٢- دار الإيوائية للمسنين غير القادرين " ذوي الاحتياجات الخاصة "
- ٣- المسنين المعاقين .
- ٤- العاملين بالإعلام .
- ٥- صناع القرارات ( وزارة الداخلية - عمداء كلية الخدمة الاجتماعية - وزارة التضامن )

## نوعية البرامج التي يحتاج إليها المسنين ذوي الاحتياجات الخاصة :

- ١- برنامج المساعدة القانونية والقضائية للمعاقين المسنين .
- ٢- برنامج التأهيل الاجتماعي والمهني لذوي الاحتياجات الخاصة المسنين .
- ٣- برنامج الحقوق الثقافية التعليمية والتوجيهية .
- ٤- برنامج المشاركة المدنية والسياسية .
- ٥- برنامج العلاقات العامة والإعلام .

## مراجع الدراسة

١. عبد العزيز أحمد غنيم : مؤشرات تخطيطية لإشباع احتياجات المسنين - دراسة تطبيقية بناادي الصفا للمسنين بمدينة كفر الشيخ ، المؤتمر العلمي السابع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٤ ، ص ٢٣٠ .
2. Sergei Zelenev : With The Compliments Of Guide To The National Implementation Of The Madrid International Plane Of Action On Ageing . Department Of Economic And Social Affairs , United Nations , New York , 2008 , P 55 .
٣. احمد إبراهيم حمزة : واقع خدما الرعاية الاجتماعية للمسنين ( المؤتمر العلمي الخامس عشر ) كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٢ ، ص ٤٠٧ .
٤. إيمان محمد إبراهيم : اتجاهات الشباب نحو الرعاية الإيوائية للمسنين رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية ، سنة ٢٠١١ ، ص ٥ .
٥. فريد النجار : إدارة منظمات المجتمع المدني ، الدار الجامعي ، ٢٠١٠ ، ص ٣٣٠ .
٦. طلعت مصطفى السروجي وآخرون : السياسة الاجتماعية ، مركز بيع وتوزيع الكتاب الجامعي ، القاهرة ، ٢٠١٠ ، ص ٢٣٤ .
٧. أحمد الرشدي : حقوق الإنسان دراسة مقارنة في النظرية والتطبيق ، مكتبة الشريف ، القاهرة ، ٢٠٠٢ ، ص ٢١٢ .
٨. سمير حسن منصور : واقع برامج الرعاية بدور المسنين دراسة مطبقة علي مدينة الإسكندرية - في مجلة التربية المعاصرة ، العدد الواحد والستون ، الإسكندرية ، يوليو ٢٠٠٢ ، ص ٥٩ .
٩. ياسر شريف : رؤية المجالس القومية المتخصصة ، المجلس القومي للخدمات حول الرعاية المتكاملة للمسنين في مصر ، بحوث المؤتمر الإقليمي العربي الأول لرعاية المسنين ، الجزء الأول ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠ .
١٠. ليلي عبد الوارث عبد الوهاب : مستوي الإدارة المالية بالمنظمات غير الحكومية كمؤشر لناء قدراتها التنظيمية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد السابع والعشرين ، الجزء الأول ، ٢٠٠٩ ، ص ١٢٠ .
11. Amanda Smith Bausch : Programming For Family Care Of Elderly Dependents , Mandates , Incentive Atoning , Journal Of Social Work , Vol (40) , 1995 , P 315.
١٢. حمادة رجب مسلم : دراسة مقارنة للرعاية الاجتماعية الرسمية لتحسين نوعية الحياة للمسنين رسالة ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٧ ، ص ٩ .
١٣. عبد الوهاب محمد إسماعيل : الإثراء الحسي - إعادة التعلم مطلب حتمي لتحسين وظائف المخ لدي المسن ، المؤتمر الإقليمي العربي الأول لرعاية المسنين ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٠ .
14. Nie Hull : Personality Profile Of The Institutionalized Elderly ( NY MC- GRAW Tlill), 2005 .
15. Van Puyen Brock & Maes Bea : Program Development , U.S.A. Journal Of Intellectual, Vol 31 , 2000.

١٦. منال طلعت محمود : المحددات التنظيمية لفعالية مؤسسات رعاية المسنين ( دراسة مطبقة علي عينة من جمعيات رعاية المسنين بمحافظة الإسكندرية ) مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الثامن عشر ، ٢٠٠٥ .

17. Francesca-A-Balada : A Training Manual For Improving The Quality Of Life Of Elders In Adult Day Centers , Alliant-International , University San Francisco Bay ( 1434 ) , 2005 . P 130

١٨. أحمد حسن سعيد : دور الصندوق الاجتماعي في رفع كفاءة المنظمات غير الحكومية في جمهورية مصر العربية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، ٢٠٠٢ .

١٩. نظيمة أحمد محمود سرحان : العلاقة بين الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع وفعالية الرعاية المؤسسية للمسنين ، المؤتمر العلمي الدولي الثاني عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٩ ، ص ٣

20. Welfenson , J.D( 1999 ) : Apro posal For A Comprehensive Development Form Work , World Bank .

21. Joan Velasquez : Use Of Formative Evaluation In A Human Services Department , Administration In Social Work , Vol (2) , 1997 .

22. Caronline Sahly : Strength Lening The Capacity Of N G05, Case Of Small Enter Prise Development Agencies In Africa , Oxford, Interace, 1995, P.67.

٢٣. سناء محمد حجازي : عائد برنامج التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام نموذج العمل مع مجتمع المنظمة علي تطوير خدمات المؤسسات الإيوائية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٣ .

٢٤. السيد عبد الحميد عطية : التدخل المهني واستخدام برنامج مقترح لتنمية المهارات الاجتماعية مع جماعة المعاقين وأمهاتهم ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، العدد السادس عشر ، ٢٠٠٤ ، ص ٩١ .

٢٥. هشام سيد عبد المجيد : تقييم استخدام التجريب في بحوث التدخل المهني ، القاهرة : المؤتمر العلمي الثاني عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٨ ، ص ١٠ .

٢٦. سناء محمد حجازي : نحو برنامج التدخل المهني لتحديث الجمعيات الأهلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع ، بحث منشور في مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الرابع عشر ، ٢٠٠٣ ، ص ١٠٥ .

٢٧. عبد الحليم رضا عبد العال : الخدمة الاجتماعية : مدخل تكاملي ، المطبعة التجارية الحديثة ، القاهرة ، ١٩٩٩ ، ص ٢٦٦ .

٢٨. مني عويس ، علي الأفندي : التخطيط الاجتماعي والسياسات الاجتماعية بين النظرية والتطبيق ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ٢٠٠٥ ، ص ٣٢ .

٢٩. سهيلة محمد عباس ، علي حسين علي : إدارة الموارد البشرية ، عمان ، دار وائل للطباعة والنشر ، ١٩٩٩ ، ص ٢٤٢ .

٣٠. مجمع اللغة العربية : المعجم الوجيز ، القاهرة ، هيئة المطابع الأميرية ، ٢٠٠٦ ، ص ١٠ .

٣١. محمد أمين بن أبي بكر الرازي : مختار الصحاح ، بيروت - لبنان ، دار الفرقان ، ١٩٧٢ .
٣٢. ناهد احمد محمد : فعالية برنامج التدخل المهني في إطار الممارسة العامة لمواجهة معوقات أداء الأخصائي الاجتماعي بدور بمراكز الاستقبال ، بحث منشور ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد ٣٢ ، الجزء الخامس ، ٢٠١٢ ، ص ١٧٤١ .
٣٣. أحمد ذكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٩٣ ، ص ٣١٠ .
34. Merriam – Webster'S Collegiate Dictionary( Beleventhed),U.S.A Library Of Congress , 2003 , P 447 .
٣٥. هبة أحمد عبد اللطيف خليفة : فعالية أداء الجمعيات الأهلية العاملة بمجال حقوق الإنسان في نشر الأمن الاجتماعي بالمجتمع ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثالث والعشرين ، الجزء الثاني ، ٢٠١٢ ، ص ٦٢٥ .
٣٦. أبو الحسن عبد الموجود وآخرون : الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٣ ، ص ٢١٦ .
37. Long Man Group : Active Study Dictionary , Cairo , Al Ahram , Commercial Press, 2005 , P 447 .
٣٨. عبد الله علي عبد الله عودة : إسهامات طريقة تنظيم المجتمع في تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الأطفال المعاقين سمعياً ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الحادي والعشرين ، الجزء الرابع ، ٢٠٠٦ ، ص ١٨٩٣ .
٣٩. منير البعكي ، قاموس الموارد، بيروت ، دار العلم للملايين ، ١٩٩٦ ، ص ٦٧٣ .
٤٠. أحمد محمد يوسف بشير : دراسة الأبعاد المرتبطة بالاغتراب المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي لمؤشرات تخطيطية لزيادة فاعلية الأداء المهني ، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الخامس ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة القاهرة ، فرع الفيوم ، ١٩٩٢ .
٤١. جمال شحاته حبيب : العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية أدايم المهني ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثاني ، ص ١٤٩ .
٤٢. عبد المنعم المشاط : قاموس المفاهيم السياسية ، مركز القاهرة لثقافة الديمقراطية ، مكتبة الشرق الدولية ، ٢٠١١ ، ص ١١ .
٤٣. أحمد شفيق : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٠ ، ص ٣٤٣ .
٤٤. سيف الدين إسماعيل : المجتمع المدني في الوطن العربي ، بيروت ، مركز دراسات الوحدة العربية ، ١٩٩٢ ، ص ٣٧ .
٤٥. أحمد ذكي بدوي : معجم ومصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، ١٩٨٧ ، ص ٥١ .
46. مروة محمد فؤاد عثمان : مقياس الاستبعاد الاجتماعي للمسنين في إطار خدمة الفرد ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، العدد الثاني والثلاثون ، الجزء الخامس عشر ، ٢٠١٢ ، ص ٦٠١٨ .
47. Banner David K : Gagne T Elaine Designing Effective Organizations , Traditional & Trans for motional Views ( London , Sage Publications 1995) P5.

48. Karen K: Introduction To Social Work & Social Welfare , Critical Thinking Perspectives , United Kingdom : Thomson Brooks , Cole , Second Edition , 2007 , P 24.
٤٩. عادل محمد زايد : السلوك التنظيمي للفرد والجماعة والمنظمة ، مطابع الدار الهندسية ، القاهرة ، ٢٠٠٥ ، ص ٥ .
50. Scott W. Richard : Organization Rationed , Natural And Opens Tens Therd Edition New Tersey – Englewood Aliff , Prentice Hell , 1992 , P 23 .
٥١. نبيل محمد صادق : طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع ، ٢٠٠٠ ، ص ٢٨٦ .
٥٢. عبد العزيز فهمي النوحى: الممارسة في الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، الأقصى للطباعة ، ٢٠٠٥ ، ص ٤ .
53. Thomas Keeve Donald Magpies: Relationship In Social Services Practice (U.S.A) Book Local Polishing, 1993 , P.165.
54. Weil, M. & Gambel, D Community Practic Models ; Encyclopedia Of Social Work , 19 Th Edition , 1995, P. 594.
55. Marie, Weil: Community Practice Conceptual Models, Journal Of Community Practice , Vol (3) , Numbers 3/4 , 1996 , P52 .
٥٦. إبراهيم عبد الرحمن رجب : مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في محيط الخدمة الاجتماعية ( طنطا ، مطبعة جامعة طنطا ، ٢٠٠٠ ) ص ٣٢٩
٥٧. عبد الحليم رضا عبد العال : البحث في الخدمة الاجتماعية ( القاهرة ، دار الحكيم للطباعة والنشر ، ١٩٩٣ ) ص ٢٣٤
٥٨. عبد الباسط محمد حسن : أصول البحث الاجتماعي ( القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧١ ) ص ٢١٠
٥٩. نوال محمد عامر : مناهج البحث الاجتماعي والإعلامي ( القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٦ ) ص ٦٠.
٦٠. أبو النجا محمد العمري : " استخدام نماذج إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء الخدمات بالجمعيات الأهلية " ، المؤتمر العلمي التاسع عشر للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ، ٢٠٠٦ .
٦١. سلوى عبد الحليم : " رؤى أعضاء مجالس إدارة المنظمات غير الحكومية حول إمكانية تطبيق مدخل التشبيك " ، المؤتمر العلمي السادس عشر للخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٥ .
62. Gallejas Charlae : Social Workers Knowledge, Use And Opinions Of Group Therapy With Abused Children And Adolescents, California State University Long Beach, 2001 .

ملحق رقم (١)  
برنامج التدخل المهني لتطوير منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين

التاريخ	الأداة	الهدف	نسق الهدف	المشاركون	التغيير المتوقع	الإستراتيجية	التكنيك	الأدوار المهنية	المهارة	ملاحظات
الاثنين 9 / 5	المقابلة	- التعرف بين الباحث ومدير مجلس إدارة المنظمة. - عرض فكرة عامة لموضوع الدراسة.		- مدير مجلس الإدارة - الباحثة	إقناع مدير مجلس الإدارة بالدراسة	- الإقناع - التعاقد - التعاون	- المناقشة - الشرح والتوضيح - الإقناع - تنمية العلاقات	- محلل البيانات - باحث - مخطط - الخبير	- مهارة الاتصال - مهارة التأثير في الآخرين	
الاثنين 9 / 19	المقابلة	- اخذ الموافقة علي تطبيق برنامج التدخل المهني بالمنظمة. - عرض خطة العمل المتوقع تنفيذها بالمنظمة حين تطبيق استمارة تقدير الموقف.		- السادة أعضاء مجلس الإدارة - المدير التنفيذي - الباحثة	- موافقة المدير التنفيذي - تحديد موعد لمقابلة أعضاء مجلس الإدارة بالمنظمة	- الإقناع - التضامن	- الاتصال - الشرح - التوضيح	- المساعد - المنمي - المدافع	- مهارة التفاوض والتأثير في الآخرين - مهارة تنمية العلاقات المهنية	
الاثنين 9 / 26	المقابلة	- عرض اهداف الدراسة - توزيع استمارات تقدير الموقف	دار أخص خبيرة	- المدير التنفيذي - العاملين بالمنظمة - الباحثة	- إبداء الترحيب من أعضاء مجلس الإدارة وإبداء استعدادهم لمشاركة الإقناع والموافقة علي خطة العمل المتوقع تنفيذه	- الإقناع - المشاركة - التنسيق - تغيير السلوك	- العمل المشترك - التعاون - الشرح والتوضيح - تحليل وتفسير المعلومات والبيانات	- مخطط - محلل البيانات - الخبير	- مهارة التفاوض - مهارة تنمية العلاقات المهنية - مهارة التأثير في الآخرين	
الاثنين 10 / 10	اجتماع	- عرض نتائج دراسة تقدير الموقف - عرض الخطة النهائية للتدخل المهني في ضوء نتائج دراسة تقدير الموقف - توضيح أهمية تطوير آليات منظمات المجتمع المدني		- رئيس مجلس الإدارة - إدارة المنظمة - أعضاء المنظمة - المدير التنفيذي - الباحثة	- تحديد كافة التسهيلات والإمكانيات للباحثة - إبداء الرغبة والاهتمام بالمشاركة في بدء برنامج التدخل	- الإقناع - التضامن	- الشرح والتوضيح - الاتصال	- الإداري - الخبير	- مهارة التفاوض	
الاثنين 10 / 17	اجتماع	- تطبيق القياس القبلي علي أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالمنظمة - مناقشة أهمية تطوير لزيادة معدل خدماتها - الاتفاق علي تقديم خدمات متنوعة لبناء قدرات لمنظمات غير الحكومية		- رئيس مجلس الإدارة بالمنظمة - المدير التنفيذي - الباحثة	- تكوين علاقات مهنية	- الإقناع - التعاون - التفاعل - الاجتماعي	- العمل المشترك - الشرح - العمل الفرقي	- محلل البيانات - باحث - مدير برنامج	- الاتصال - التنسيق - التعاون	

تابع : برنامج التدخل المهني لتطوير منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين

التاريخ	الأداة	الهدف	نسق الهدف	المشاركون	التغيير المتوقع	الإستراتيجية	التكنيك	الأدوار المهنية	المهارة	ملاحظات
الاثنين 10 / 24	زيارة ميدانية	- تكوين علاقات مهنية بين مسؤولي أعضاء مجلس إدارة المنظمات غير الحكومية لرعاية المسنين الشريفة والمتطوعين بها	دار أحسن خليفة	- أعضاء المنظمة - الباحثة - مسؤولي إدارات المنظمات - غير أي وصية لرعاية المسنين	- تكوين علاقات مهنية - إحداث التغيير	- تغيير السلوك	- مساعد - مسهل - منسق	- مهارة التأثير في الآخرين - المناقشة الجماعية		
الاثنين 11 / 7	ورشة عمل	- مناقشة عن تمكين منظمات المجتمع المدني لبناء قدراتهم ودعم خدماتهم		- الباحثة - مسؤولي إدارات	- إقناع أعضاء مجلس الإدارة والموافقة علي المادة العلمية لعقد الندوات	- العمل المشترك	- المدافع - مخطط - منسق	- الاتصال - التنسيق - التعاون		
الاثنين 11 / 14	مقابلة	- تحديد الندوات التي سيتم إجرائها بالمنظمة		- أعضاء المنظمة - الباحثة	- الإتفاق مع الباحثة حول الخطوط العريضة للدورة التدريبية	- الشرح والتوضيح	- الإداري - الخبير	- مهارة التأثير في الآخرين		
الاثنين 11 / 21	مناقشة جماعية	- اختيار الندوات التي سيتم تنفيذها بالمنظمة الإتفاق علي الاتصال بالمحاضرين		- أعضاء مجلس الإدارة - المدرب	- تكوين علاقات مهنية	- المشاركة	- مساعد - الوسيط - المعالج	- مهارة التفاوض - مهارة الإقناع		
الاثنين 11 / 28	دورة تدريبية	توعية بناء وعي العاملين وتوعيتهم بكيفية استخدام نموذج التحليل الرباعي SWOT لتطوير المنظمة		- العاملون بالمنظمة - أعضاء مجلس الإدارة - المدرب	- موافقة أعضاء المنظمة بعقد الدورة التدريبية الأساسية	- المشاركة	- الممكن - محلل - البيانات	- مهارة الاتصال - مهارة التفاوض		
الاثنين 12 / 5	ورشة عمل	ورشة تدريبية إعداد المتدربين " بناء الفريق " تدريبهم علي آليات التنسيق		- المدير التنفيذي - المتطوعين - العاملون بالمنظمة	- الإتفاق علي موعد الندوة - إعداد الترتيبات اللازمة لعقد الندوة	- الإقناع	- تقويم المعلومات	- مهارة القدرة علي تحديد المواقف - اتخاذ القرارات الرشيدة		
الاثنين 12 / 12	ندوة	ندوة أهمية الأولويات في وضع الخطط لتعزيز آليات التخطيط الإستراتيجية للمنظمة		- الخبراء المتخصصين	- تحقيق مناقشة الخطوات التي ستقوم بها المنظمة لبناء قدراتها	- التنمية	- الشرح والتوضيح	- مهارة التفاوض		

تابع : برنامج التدخل المهني لتطوير منظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين

التاريخ	الأداة	الهدف	نسق الهدف	المشاركون	التغيير المتوقع	الإستراتيجية	التكنيك	الأدوار المهنية	المهارة	ملاحظات
الاثنين 12 / 19	دورة تدريبية	تدريب علي التخطيط الاستراتيجي لرعاية المسنين لبناء قدرات العاملين بالمنظمة	دار أحمد خليفة	- العاملون بالمنظمة - المتطوعون - المدرب	- إمام المشاركين بمفاهيم التخطيط الإستراتيجي وأهمية	- إقناع - العمل المشترك	- التعليم والتدريب - توفير المعارف	- دور الإداري - دور المنسق	- مهارة في المناقشة والحوار - مهارة الإنصات	
الاثنين 12 / 26	مقابلة	تحديد ميعاد مع المدرب لعقد الدورة التدريبية لتخطيط الاستراتيجي وكيفية تقييم القدرات المؤسسية		- رئيس مجلس الإدارة	- اقتراح تنظيم برامج تدريبية للعاملين لتعزيز الرضا	- التفاعل الاجتماعي	- الشرح والتوضيح	- موجه - معلم	- مهارة في المناقشة والحوار - مهارة الإنصات	
الاثنين / 1 / 2 ٢٠١٧	محاضرة	- القيادة وآليات ابتكار العمل بالمنظمة لتطبيق الشفافية والمساءلة - التدريب علي إعداد اللوائح المنظمة لسير العمل بوحدات إدارة الموارد البشرية		- المدير التنفيذي - الخبراء المتخصصين	- تحقيق	- الإقناع	- المناقشة	- دور التربوي	- مهارة التدريب والتعليم - مهارة الاتصال	
الاثنين 1 / 9	ورش عمل	- ورش عمل عن التقييم المؤسسي خطواته ومطلباته حول ابتكار آليات الخبرات - دعم آليات الرضا الوظيفي بالمنظمة لتنمية إدارة الموارد البشرية		- المدير التنفيذي - أعضاء المنظمة	تحديد الإجراءات التي ستقوم المنظمة بالقيام بها لتنفيذ البرامج المقترحة .	- التفاعل الاجتماعي	- تبادل الرأي والخبرات	- الخبير الإداري	- مهارة التدريب والتعليم	
الاثنين 1 / 16	اجتماع	تطبيق المقياس البعدي لتمكين المنظمة من تطوير خدماتها المقدمة للمسنين ذوي الاحتياجات الخاصة		- العاملين بالمنظمة	الوقوف علي نتائج تنفيذ البرنامج من خلال تطبيق القياس البعدي	- المساعدة - التعاون	- الشرح والتوضيح - تنمية الكفاءة الذاتية	- مقوم - محلل بيانات	- مهارة الإقناع - مهارة التأثير في الآخرين	
الاثنين 2 / 6	ورشة عمل	مقارنة نتائج القياس القبلي بنتائج القياس البعدي		- العاملين بالمنظمة - أعضاء المنظمة - أعضاء مجلس الإدارة	التعرف علي التغيرات التي حدثت من وراء تطبيق محتوى البرنامج	- الإقناع - التعليم - المخطط	- العمل المشترك - المناقشة والحوار	- الموجه - المعلم - المحلل	- مهارة المناقشة الجماعية والحوار	
الاثنين 2 / 13	اجتماع	تطبيق استمارة استبار حول تقديم عائد البرنامج		- العاملين بالمنظمة	التأكد من مدي تحقيق البرنامج لأهدافه	- المساعدة - التعاون - التفاعل الاجتماعي	- الشرح والتوضيح - تنمية الكفاءة الذاتية	- مقوم - محلل بيانات	- مهارة القدرة علي تحديد الموقف	
الخميس ٣ / ٢	مناقشة جماعية	لتقييم فاعلية أهداف برنامج التدخل		مدير مجلس الإدارة - المدير التنفيذي - الباحثة	مناقشة فاعلية برنامج التدخل المهني في تحقيق أهداف الدراسة	- التضامن - الإقناع	- العمل المشترك - المساندة - المناقشة والحوار	- دور الخبير - دور الموجه	- مهارة الاتصال - مهارة القدرة علي تحديد الموقف	

ملحق رقم (٢)

مقياس التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع لتطوير منهجية الأداء الفعال لمنظمات المجتمع المدني العاملة في مجال ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين  
أولاً : البيانات الأولية :

(1) النوع :

أ - ذكر . ( ) ب- أنثى . ( )

(2) السن :

أ - أقل من 25 سنة . ( ) ب- من 25 إلى أقل من 35 سنة ( )  
ج- من 35 إلى أقل من 45 سنة ( ) د - من 45 إلى أقل من 55 سنة ( )  
هـ- 55 سنة فأكثر ( )

(3) المؤهل العلمي :

أ - مؤهل متوسط . ( ) ب- مؤهل فوق متوسط . ( )  
ج- مؤهل جامعي . ( ) د - ماجستير . ( )  
هـ- دكتوراه . ( )

(4) مدة العمل في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين :

أ - أقل من سنة . ( ) ب- من سنة إلى أقل من 3 سنوات ( )  
ج- من 3 إلى أقل من 6 سنوات ( ) د - من 6 إلى أقل من 9 سنوات ( )  
هـ- 9 سنوات فأكثر . ( )

(5) نوعية الوظيفة التي تشغلها بالمنظمة حالياً

أ - رئيس مجلس الإدارة . ( ) ب- نائب رئيس مجلس الإدارة . ( )  
ج- عضو مجلس الإدارة . ( ) د- المدير التنفيذي للمنظمة . ( )  
هـ- أمين الصندوق . ( ) و- الموظف بالمنظمة . ( )  
ز - متطوع . ( )

(6) هل حصلت على دورات تدريبية في مجال رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين ؟

أ - نعم . ( ) ب- لا . ( )

(7) في حالة الإجابة ب (لا) فما هو السبب في عدم حضور دورات تدريبية ترتبط بالمجال

أ - احتياجات العمل تعوقني عند حضور الدورات . ( )  
ب- المنظمة لم تعقد دورات . ( )  
ج- عدم الحاجة لهذه الدورات التدريبية . ( )  
د - عدم تناسب مواعيد الدورات التدريبية مع مواعيد العمل . ( )

الرقم	م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
ثانيا : تفعيل وتطوير المنظمة لرفع مستوى خدماتها	1	تعكس رؤية المنظمة أهدافها بوضوح			
	2	تحرص المنظمة علي استخدام خطة إستراتيجية لبرامج رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين			
	3	رسالة المنظمة موجودة بمقر المنظمة			
	4	لدي المنظمة ميثاق شرف قيمى وأخلاقي يحدد السلوكيات الأساسية للعمل			
	5	تتضمن لائحة النظام الأساسي قواعد لضمان حقوق العاملين بها			
	6	المنظمة تملك القدرة علي تطوير أهدافها			
	7	أهداف المنظمة قابلة للتنفيذ			
	8	تقوم المنظمة بنشر رسالتها في مطبوعات سنوية			
	9	يتسم العاملون بالمنظمة بالكفاءة اللازمة لتحقيق أهداف			
	10	تتيح لائحة النظام الأساسي للمنظمة حرية تداول المعلومات وعلنيتها			
	11	تتمتع المنظمة بثقافة القيادة الديمقراطية			
ثالثا : التنسيق لوضع علاقة متوازنة بين الجهاز الإداري والجهاز المهني	12	يلتزم كل أعضاء المجلس بأدوارهم المحددة وفقا لمراكزهم الوظيفية			
	13	توزع المسؤوليات والمهام في مجلس الإدارة وفقا للكفاءة والخبرات			
	14	يتمتع العاملون بالولاء التنظيمي للمنظمة			
	15	تتاح الفرصة لتداول السلطة داخل مجلس الإدارة			
	16	هناك نظام لتبادل المعلومات بين رؤساء الأقسام			
	17	يتم كتابة تقرير شهري خاص بإنجاز كل قسم			
	18	يتم التنسيق بين الجهاز الإداري والجهاز المهني بالمنظمة في كافة شئون المنظمة			
	19	توجد لجنة مشكلة من الجمعية العمومية لمراقبة مجلس الإدارة ومتابعة قراءاته			
	20	يتم إعداد تقارير متابعة دورية عند تنفيذ برامج رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين			
	21	تقوم المنظمة بإعداد خطط سنوية لبرامجها ومشروعاتها			
ثالثا : تنمية اتجاهات المنظمة لتفعيل آليات التخطيط الاستراتيجي	22	يوجد بالمنظمة خطة مستقبلية لتدريب العاملين بها في رؤيتها المستقبلية			
	23	تستعين المنظمة بالخبراء في صياغة خططها الإستراتيجية			
	24	تركز خطط المنظمة علي استفادة المسنين من الأنشطة المختلفة			
	25	تعتمد المنظمة في صياغة خططها السنوية علي احتياجات المسنين العملاء الفعلية			
	26	لكل مسن ملف يوضح الحالة الصحية والاجتماعية والنفسية له			
	27	تراعي المنظمة أن تكون الخطة الإستراتيجية لرعاية ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين مرنة			
	28	تستعين المنظمة بالإحصاءات الدقيقة الحديثة عند صياغة الخطة الإستراتيجية لرعاية المسنين			
	29	تقوم المنظمة بتوظيف إمكانيات المجتمع في صياغة خططها السنوية			
	30	تراجع المنظمة بيان رسالتها ورؤيتها عند صياغة خططها الإستراتيجية			

			تعقد المنظمة جلسة لتوعية أعضائها الجدد بقواعد وإجراءات المنظمة	٣١	رابعاً : المساهمة بالمنظمة في تطبيق الشفافية والمحاسبية
			يعرض مجلس الإدارة المشكلات المالية علي الجمعية العمومة	32	
			تعرض المنظمة تقريرها المالي علي الجمعية العمومية سنويا	33	
			تعلن المنظمة عن قيمة الرواتب التي يحصل عليها جميع العاملين بالمنظمة	34	
			لدي المنظمة نظام محكم للرقابة علي الإيرادات والمصروفات	35	
			ترجع سياسة المنظمة من قبل المتخصصين بصفة مستمرة	36	
			تعرض المنظمة جوانب التطوير علي متخصصين من خارج المنظمة	37	
			يوجد نظام بالمنظمة لمتابعة تحقيق الأهداف	٣٨	
			هناك ضوابط ومعايير مكتوبة لممارسة العمل بالمنظمة	٣٩	
			تهتم المنظمة بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين بها	٤٠	
			تقوم الجمعية بمواجهة جوانب القصور الموجودة في الخدمات المقدمة	٤١	تعزيز قياس رضا واحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين
			تتيح المنظمة الفرصة لمشاركة المستفيدين في تقييم الخدمات المقدمة	42	
			لدي المنظمة لجنة لقياس رضا واحتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين	43	
			تجري المنظمة البحوث الميدانية لمعرفة الاحتياجات الفعلية للمستفيدين ( المسنين )	44	
			تقوم المنظمة بالتوظيف الأمثل لنتائج قياس احتياجات المستفيدين	45	
			لدي المنظمة صندوق معلن عنه لتلقي الشكاوي والمقترحات	46	
			تحرص المنظمة علي شرح كيفية الحصول علي الخدمات التي تقدمها	٤7	
			تراعي المنظمة الأولويات في إشباع الاحتياجات وفقا لآراء المستفيدين	٤٨	
			تحرص المنظمة علي قياس احتياجات العاملين بها	٤٩	
			تعمل المنظمة علي استطلاع رأي المستفيدين من خدماتها	٥٠	
			تواجه المنظمة أي معوقات تعترض تحقيق أهدافها	51	سادساً :دراسة الصعوبات التي تواجه العمل المهني بالمنظمة
			تواجه المنظمة صعوبة في توفير احتياجاتها المادية	52	
			يتناسب عدد المشرفين والعاملين بالمنظمة مع عدد المسنين المقيمين بها	53	
			تعمل المنظمة علي إقامة علاقات مع المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس المجال	54	
			تواجه المنظمة صعوبة في توفير احتياجاتها المادية	55	
			تواجه المنظمة صعوبة في توفير احتياجاتها البشرية	56	
			تختار المنظمة المتطوع الذي لديه خبرة في التعامل مع المسنين	57	
			يتواجد بالمنظمة طبيب نفسي لمتابعة ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين	٥٨	
			وجود شبكة اتصالات بين المنظمة ومكاتب الخدمة الاجتماعية وأقسام الشرطة	٥٩	
			وجود قوانين تعطي سلطة للمنظمة للقيام بدورها تجاه ذوي الاحتياجات الخاصة المسنين	٦٠	

ملحق رقم (٣)

أسماء السادة المحكمين للمقياس

من أعضاء هيئة تدريس كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان وهم كالتالي .

م	الاسم	الدرجة العلمية
1	أ.د رشاد أحمد عبد اللطيف	أستاذ بقسم تنظيم المجتمع ونائب رئيس جامعة حلوان لشؤون التعليم والطلاب السابق
2	أ.د وفاء هانم محمد الصاوي	أستاذ بقسم تنظيم المجتمع كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان
3	أ.د طلعت مصطفى السروجي	أستاذ بقسم التخطيط الاجتماعي كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان عميد المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية
4	أ.د عادل محمد أنس	أستاذ بقسم تنظيم المجتمع كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان
5	أ.د يسري شعبان عبد الحميد	أستاذ بقسم تنظيم المجتمع ووكيل كلية الخدمة الاجتماعية لشئون التعليم والطلاب - جامعة حلوان
6	أ.د هيام حمدي صابر	أستاذ بقسم تنظيم المجتمع كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان
7	أ.د مديحة مصطفى	أستاذ بقسم تنظيم المجتمع كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان
8	أ.د جمال شكري محمد	أستاذ بقسم خدمة الفرد ونائب رئيس جامعة حلوان لشئون التعليم والطلاب
9	أ.د ملاك احمد الرشيدى	أستاذ تنظيم المجتمع كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان
10	أ.د ماجد عاطف محفوظ	أستاذ بقسم خدمة الجماعة كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان