

## بحث بعنوان

المهارات التخطيطية كآلية لتحقيق التميز بالمؤسسات الاجتماعية بمحافظة أسوان

- دار المسنين نموذجا

## الباحث

د/ محمد سعد فراج "ابوالمجد"

مسئول المكتبة الرقمية ومشرف تدريب ميداني  
بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بأسوان

### ملخص الدراسة:

" في ظل ما يشهده العصر الحالي من متغيرات وتحديات عديدة تمثلت في الثورة المعرفية والمعلوماتية، والفجوة الرقمية ، والتحول النوعي الواضح في تركيبة الموارد البشرية العاملة في مختلف المؤسسات فقد تزايدت حاجة المنظمات والمؤسسات إلى التوجه نحو تبني مفهوم التميز المؤسسي وتعتبر المهارات التخطيطية من المهارات الواجب توافرها في الأخصائي الاجتماعي ليقوم بدوره في عملية التخطيط للخدمات الاجتماعية وتشمل هذه المهارات على اجراء واستخدام الإحصائيات وأساليب جمع البيانات وتصميم البرامج والمشروعات ووضع الخطط وتحديد الأولويات وقياس وتقدير الحاجات ومتابعة تنفيذ الخطط وتقييم البرامج والمشروعات ومؤسسات الرعاية الاجتماعية تسعى لتحقيق التميز في تقديم الخدمات وتؤكد على أهمية أن يكون الأخصائيين العاملين بها ذو خبرة ومهارات متنوعة في تقديم الخدمات وهذه الدراسة تحاول ألقاء الضوء على مسأله المهارات التخطيطية والتميز المؤسسي عبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية متمثلة في دار المسنين والتي تقوم بدورها في توفير المساعدات ومواجهه أزمات ".  
**الكلمات المفتاحية:** التميز المؤسسي؛ المهارات التخطيطية؛ مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

### Abstract:

" In light of the many variables and challenges that the current era is witnessing, represented by the knowledge and information revolution, the digital gap, and the clear qualitative transformation in the composition of human resources working in various institutions, the need for organizations and institutions to adopt the concept of institutional excellence has increased. Planning skills are among the skills that must be available in the social specialist to play his role in the process of planning for social services. These skills include conducting and using statistics and data collection methods, designing programs and projects, developing plans, setting priorities, measuring and estimating needs, following up on the implementation of plans, and evaluating programs and projects. Social care institutions seek to achieve excellence in providing services and emphasize the importance of the specialists working in them having diverse experience and skills in providing services. This study attempts to shed light on the issue of planning skills and institutional excellence through social care institutions represented by the nursing home, which plays its role in providing assistance and confronting crises ".

### Keywords :

Institutional discrimination ; planning skills ; social welfare institutions .

### مشكلة الدراسة:

يعد التميز المؤسسي أحد مقومات العصر الذي يضمن للمؤسسات بشتى أنواعها تبوء مكانة مرموقة ومنافسة لنظيراتها فالتغير هو الثابت الوحيد الذي تتعامل معه المؤسسات في عصرنا الحديث فقد تميزت الظروف البيئية بدرجة عالية من التغير وتشوبها حالة من قلة التأكد ولعل ما يؤكد ذلك هو التحول من عصر الصناعة إلى عصر المعرفة الأمر الذي يجعل من التميز المؤسسي المحصلة النهائية التي يجب أن يفكر بها القائمون على تلك المؤسسات. ( الحداوي، ٢٠٠٧، ص ٢٣ )

المؤسسات التي تحقق التميز المؤسسي هي مؤسسات تهتم باتجاهات التطور بمعنى انها تحاول معرفة مقدار تطورها لتحديد ما تريد ان تطوره وتبعد كل المصاعب التقنية التي تؤخر تنفيذ هذا التطور وان اهمية التميز المؤسسي تنبع من إمكانية المنظمات في بلورة القوى الداعمة للتميز في المؤسسات من خلال تحقيق معدلات التغيير السريع وتحقيق الاستفادة الأمثل من الموارد وتحقيق المنافسة غير المحدودة وحفظ المكان والمكانة التنظيمية ( القوى البشرية و الثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي ) ثم تنامي الشعور بالجودة والقدرة على توظيف التكنولوجيا في المعلومات والابداع. ( السيد ، ٢٠٠٧، ص ١١٤ )

ويعتبر التميز المؤسسي مرحلة متقدمة من الإجابة في العمل والأداء الفعال المبني على مفاهيم إدارية رائدة تتضمن التركيز على الأداء والنتائج والقدرة على انجاز نتائج غير مسبقة يتفوق على الآخرين ويتحاشى بقدر الإمكان التعرض للخطأ أو الانحراف من خلال الاعتماد على وضوح الرؤية وتحديد الاهداف والتخطيط السليم والتوجيه والتقييم المستمر. (ابوالنصر، ٢٠٠٨، ص ١١٢ )

ولقد شهدت السنوات الاخيرة تطورات ملحوظة في انماط المؤسسات الاجتماعية كما تنوعت هذه المؤسسات حسب احتياجات ومتطلبات الانسان في المجتمعات الحديثة التي تزداد بصورة مطردة في الوقت الحالي وبعد ان فتح المجال أمام العديد من انماط المؤسسات الاجتماعية لتمارس نشاطها وخدماتها في العديد من المجالات الاجتماعية والثقافية وتحقيق مستويات افضل من الرعاية والخدمات الاجتماعية. ( عبدالرحمن ، ٢٠٠٦، ص ٤٠٣ )

وتعد مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين احد المؤسسات التي تقدم الخدمات لهذه الشريحة الممثلة للمجتمع والتي تظهر تقارير واحصائيات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء أن عدد المسنين في مصر، من ٦٠ عاما لأكثر، يبلغ 9.3 مليون مسن بنسبة ٨.٨% من إجمالي السكان عام ٢٠٢٤، منهم ٤.٦ مليون « ذكور » بنسبة ٨.٥% من إجمالي السكان الذكور، بينما بلغ عدد المسنات الإناث ٤.٧ مليون بنسبة ٩.٢% من إجمالي السكان. (الاحصاء، ٢٠٢٤)

وتتحمل مؤسسات الرعاية الاجتماعية عبء تقديم الرعاية والخدمات بصورة مرضية للمسؤولين والمستفيدين كافة وتكون شاملة وتتصف خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات بأنها شاملة وسهلة في الحصول عليها فهي لا تقتصر على رعاية الانسان في جانب واحد دون الآخر فهي تقدم للأفراد كافة حالاتهم سواء في قوتهم او ضعفهم وفي طفولتهم وشيخوختهم ولكي تكون الخدمة ملائمة يجب ان نضمن لها التخطيط الفعال فانه لابد وأن يتطرب ذلك وظيفة تخطيطية كافية داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية الامر الذي يساعد على الصياغة الدقيقة للسياسات والبرامج. (محمد، ٢٠٠٤، ص ٦٨)

ويؤدي توفر الهارة لدى المخطط إلى زيادة المرونة في أدائه للعمل التخطيطي وزيادة ثقته في قدرته على أداء العمل بالإضافة إلى زيادة فهمه للعمل وإدراكه للعلاقات بين اجزاء الموقف والانتظام في أدائه للعمل والإقبال عليه والاحتفاظ بمعدل أداء على درجة كبيرة من الفاعلية. (ابوالعاطي، ٢٠١٠، ص ٢٣٥)

و مؤسسات الرعاية الاجتماعية تسعى لتحقيق التميز في تقديم الخدمات و تؤكد على اهمية أن يكون الاختصاصيين العاملين بها ذو خبرة ومهارات متنوعة في تقديم الخدمات فهذه الخدمات هي بمثابة النواه والمحرك لتقدير واشباع حاجات الافراد وجميع المستفيدين من هذه الخدمات. (سيد، عبدالوجود، ٢٠٠٣، ص ٢١٩)

ومن هنا يطرح التساؤل ما مستوى مهارات العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين ؟ وما هي الصعوبات التي تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين في تحقيق التميز المؤسسي ؟  
الدراسات السابقة:

١- Justin V (٢٠١٨) الاصلاح الاجتماعى للمؤسسات العامة هدفت الدراسة الى أن للتميز المؤسسى ممارسات تحقق التفوق المستدام بمجالات عمل المؤسسة والقدرة على تجاوز التحديات كما يعبر عن الأداء المؤسسى والبشرى الذى يحقق للمؤسسة السمعة الجيدة ويرى الباحث ان هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الحالية من حيث علاقتها بتحقيق التميز المؤسسى وسوف يستفاد الباحث من نتائج هذه الدراسة لتتعرف على الخدمات المقدمة ولكن تختلف معها من حيث الهدف العام للدراسة والمنهج المستخدم للدراسة .

٢- محرمه، تامر (٢٠٢٠) أثر التخطيط الاستراتيجى على الاداء المؤسسى اكدت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية وقوية ودالة احصائيا بين التخطيط الاستراتيجى والأداء المؤسسى للمؤسسة وأن التخطيط الاستراتيجى يؤثر على الأداء المؤسسى ويرى الباحث ان هذه الدراسة تتفق مع دراسته من حيث تحديد اثر التخطيط فى تحقيق اهداف التميز الموسسى ولكن تختلف تلك الدراسة مع الدراسة الحالية فى المجال المكاني للدراسة وايضا المنهج المستخدم وقد يستفيد الباحث من هذه الدراسة بالاداة التى تم استخدامها فى تلك الدراسة وايضا نتائج الدراسة سوف تؤخذ فى الاعتبار .

٣- عبدالسلام، دعاء (٢٠٢٠) المهارات التخطيطية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية تركّز الدراسة الحالية على أن المهارات التخطيطية ضرورة أساسية في نجاح الممارسة بالوحدات والمؤسسات المختلفة حيث تساعد على جمع البيانات وحل المشكلات المختلفة وهي إحدى الدعامات الأساسية والمقومات المهمة لممارسة المهنة ويرى الباحث ان هذه الدراسة تتفق مع دراسته من حيث التأكيد على اهمية المهارات التخطيطية للعاملين بؤسّسات الرعاية الاجتماعية ولكن تختلف معها في مكان تواجدها ولكن سوف يستفيد الباحث من نتائج تلك الدراسة .

٤- Erick. G.Guerrera (٢٠١٤) التطوير والتغيير التنظيمي هدفت الدراسة إلى ضرورة إلمام الأخصائيين الاجتماعيين بالمهارات التخطيطية المرتبطة بالفهم الكامل لرؤية ورسالة واهداف المؤسسة حتى يتمكنوا من أحداث التنمية وتحقيق التميز المؤسسي في ظل جودة الخدمات التي تقدم للعملاء في توافر القيادة الإدارية الرشيدة وتتفق تلك الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تحديد مستوى المهام للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الاجتماعية بالمهارات التخطيطية اللازمة ولكن تختلف معها في المنهج المستخدم للدراسة ونوع المستفيدين.

٥- البحيصى، عبدالمعطى (٢٠١٤) دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي هدف هذه الدراسة التعرف الى ضرورة تمكين العاملين لتحقيق التميز المؤسسي وضرورة وجود الثقافة التنظيمية وجمع المعلومات ومشاركتها مع فرق العمل لتحقيق التميز المؤسسي وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث احد اهداف الدراسة مثل ضرورة تحديد مستوى مهارات العاملين بالمؤسسات الاجتماعية ولكن تختلف مع الدراسة من خلال المجال المكاني للدراسة ولكن سوف يستفيد الباحث من نتائج الدراسة التي سوف تؤخذ في الاعتبار .

٦- الامين، فاطمة الزهراء (٢٠١٩) دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي أكدت هذه الدراسة على أن حرص المؤسسة على الأخذ بالأساليب الحديثة في تدريب العاملين وتنمية قدراتهم ووجود جهة تقوم بتصميم البرامج واعداد وتنفيذ خطط وبرامج التدريب بالمؤسسة ساهم في تحقيق التميز المؤسسي وتمكينها من المنافسة مع نظيرتها وقد تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تدريب العاملين واكسابها المهارات اللازمة لتحقيق التميز المؤسسي ولكن تختلف في اختيار العينة ففي هذه الدراسة تستهدف السيدات فقط لكن في الدراسة الحالية العينة ستكون جميع الفئات وتختلف ايضا في المنهج المستخدم ويستفاد الباحث من نتائج تلك الدراسة.

٧- شفيق، احمد شفيق (٢٠٠١) علاقة بعض المتغيرات بأكساب الاخصائي الاجتماعي المهارات التخطيطية في المجال الطبى اوضحت هذه الدراسة اهمية صقل واكساب الأخصائيين المهارات التخطيطية

من خلال التدريب وتوصلت نتائج الدراسة إلى تصور مقترح لزيادة فاعلية إكساب الاختصاصي الاجتماعي المهارات التخطيطية في المجال الطبي على مستوى الممارسة وذلك لزيادة كفاءة الأداء، وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إكساب الاختصاصيين الاجتماعيين المهارات التخطيطية لتحقيق أفضل نتائج في بيئة العمل ولكن تختلف في اختيار العينة وفي المجال المستهدف فالدراسة الحالية تستهدف مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين ويستفاد الباحث من نتائج تلك الدراسة.

#### أهمية الدراسة:

تمكن أهمية الدراسة الراهنة في أنها من الدراسات الاجتماعية القليلة التي تتناول التحديات التي تواجه المؤسسات الاجتماعية في تحقيق التميز المؤسسي بمحافظة أسوان وفهم الوضع الحالي وتحليل الفرص والتحديات. وتتمثل في:

- ١- التحديات التشريعية والإدارية التي تواجه المؤسسات الاجتماعية لتقديم الخدمات للمجتمع و توضيح الحواجز القانونية التي تعيق جهود المؤسسات الاجتماعية في التعامل مع قضايا المسنين.
- ٢- توضيح تعزيز التوعية والتفاهم الثقافي بين المجتمع المحلي والمسنين و تعزيز التواصل والتفاهم بين الأفراد من مختلف الخلفيات الثقافية .
- ٣- اثراء الاطار العلمي بأهمية دراسة التميز المؤسسي لمؤسسات رعاية المسنين وتدريب الاختصاصيين .
- ٤- تأكيد دور مؤسسات المجتمع المدني في توفير الدعم والخدمات للمسنين و والمبادرات التي تقوم بها هذه المؤسسات لمساعدة المسنين في تكييفهم مع الحياة في أسوان.
- ٥- اثراء الجانب المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وتخصص التخطيط الاجتماعي بصفة خاصة فيما يرتبط بالمهارات التخطيطية لتحقيق التميز المؤسسي.

#### أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الاجتماعية
- التعرف على مستوى مهارات العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين
- التعرف على اهم التحديات التشريعية والتنظيمية والاجتماعية التي تواجه المؤسسات الاجتماعية بمحافظة اسوان للتعامل مع المسنين

#### تساؤلات الدراسة:

- ما هو مستوى تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الاجتماعية ؟
- ما هو مستوى مهارات العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين ؟

ما هي اهم التحديات التشريعية والتنظيمية والاجتماعية التي تواجه المؤسسات الاجتماعية بمحافظه

اسوان للتعامل مع المسنين ؟

مفاهيم الدراسة:-

مفهوم المهارات التخطيطية: Concept of planning skills

مفهوم المهارات التخطيطية

وتعرف مفهوم المهارات التخطيطية بأنها : المهارات المهنية للمخطط الاجتماعي حتى يستطيع أن يؤدي دوره ويجب ان يكتسب مهارات مختلفة يستطيع من خلالها القيام بهذا الدور ومن أهم تلك المهارات (إجراء البحوث - والاحصاءات -أساليب جمع البيانات ) وهناك مهارات أخرى يجب أن يكتسبها المخطط الاجتماعي مثل بناء وتصميم ووضع الخطة وقياس وتقدير الحاجات والمتابعة والتقييم.. وغيرها ومن هنا تعتبر المهارات التخطيطية من أهم المهارات الواجب توافرها في الاخصائي الاجتماعي ليقوم بدوره في عمليات التخطيط للخدمات الاجتماعية. (شفيق ، ٢٠٠١ ، ص ١٩٥)

- كما تعرف بانها : مجموعة المهارات المهنية التي تساعد العاملين على اداء ادوارهم المطلوبة منهم" وتعرف كذلك بأنها الفعل والتدريب ومزاولة العمل وتكراره باستمرار مع استخدام المعرفة والخبرة في العمل. (وبستر ، ١٩٩٠ ، ص ٤١٥)

ويمكن تحديد مفهوم المهارات التخطيطية اجرائيا: هي مجموعة المهارات اللازمة للاخصائيين اعمالين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كمهارة العمل الفرقي ومهارة تقدير الحاجات والاستخدام الامثل للموارد وجمع البيانات والمعلومات وجودة تقديم الخدمات

- مفهوم المؤسسات الاجتماعية:

-تعرف المؤسسات الاجتماعية بانها: عبارة عن وحدات اجتماعية تم بناؤها بشكل مقصود لتحقيق اهداف معينة من خلال تقديم الخدمات للأفراد لمساعدتهم على اشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم. ( محمد، ٢٠٠٤، ص ٦٨)

ويرى محمد بدوى: أنها كافة المؤسسات الاجتماعية التي تعمل على الارتقاء ب حياة الانسان وتضم مؤسسات التعليم والصحة والخدمات الاطفال والشباب والمساعدات الاجتماعية والتأمينات الاجتماعية ورعاية الفئات الخاصة والتدريب والارشاد الاسري وبرامج التدريب.(ابوالمعاطي، ٢٠٠٩، ص ٢٣)

- ويكن تحديد مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين بأنها: مؤسسات أنشئت بقصد وتبدير من المجتمع لتحقيق اهداف معينة أبرزها توفير الاستقرار الاجتماعي والنفسي للمسنين ومواجهة المشكلات التي عجزت أسرهم عن حلها بأسلوب علمي إنساني منظم. (عبداللطيف، ٢٠٠١، ص ٢٧)

وتعرف المؤسسات الاجتماعية اجرائيا: هي مؤسسات الرعاية الاجتماعية المتخصصة بتقديم جميع الخدمات لفئات المسنين المختلفة بمحافظة أسوان

- مفهوم التميز المؤسسى:

- حيث يعرف التميز المؤسسى بأنه: تلك الأنشطة التى تجعل المؤسسة متميزة في أدائها من خلال توظيف القدرات والموارد المتاحة توظيفا فعالا وتميزا بشكل يجعلها متفوقة ومتفردة عن باقى المنافسين وينعكس ذلك على كيفية التعامل مع العملاء وكيفية أداء أنشطتها وعملياتها واعداد سياساتها واستراتيجياتها الإدارية والتنظيمية. (الهلالى ، ٢٠١٢، ص ٢٩)

- وتتنظر بعض الرؤى أن التميز المؤسسى هو: القدرة على توفير عناصر المؤسسة وتنسيقها وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق اعلى معدلات الفاعمية والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذى يحقق رغبات أصحاب

المصلحة المرتبطين بالمؤسسة ومنافعهم وتوقعاتهم. ( الحداوى ، ٢٠٠٧، ص ٩٤)

ويعرف التميز المؤسسى اجرائيا بأنه هو: تحقيق استمرارية تقديم الخدمات بمؤسسة دار المسنين بصورة تجعلها اكثر تميزا من خلال:

١- تطوير قدرات ومهارات الاخصائين .

٢- جودة تقديم الخدمات لمعملاء .

٣- القدرة التنافسية مع المؤسسات الأخرى

- اهم ركائز التميز للمؤسسات الاجتماعية:

تسعى جميع المؤسسات الاجتماعية إلى تحقيق التميز المؤسسى وتظهر اهم ركائز التميز المؤسسى في مجموعة من النقاط هي كالتالى:

١- المؤسسات بحاجة إلى وسائل وطرق للتعرف على العقبات التى تواجهها حال ظهورها.

٢- المؤسسة بحاجة إلى توفير المهارات اللازمة لصانع القرار سواء أكان فردا أو جماعة.

٣- المؤسسات بحاجة إلى وسيلة لجمع المعلومات حتى تتمكن من اتخاذ القرارات .

٤- المؤسسات بحاجة إلى تطوير أعضائها بصفة مستمرة سواء المديرين أو الموظفين حتى

يتمكنوا من المساعدة في جعل المؤسسة أكثر تميزا في الأداء قياسا مع المؤسسات

المنافسة.(زايد، ٢٠٠٣، ص ١٧)



٥- الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة وإدارة عملياتها بشكل يتناسب مع احتياجات المستفيدين بهدف تحقيق نتائج إيجابية واستقطاب مستفيدين جدد لتحقيق التميز في الأداء المؤسسي

٦- تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وتحقيق ولائهم مما يحفزهم على تقديم أقصى ما لديهم من جهود وزيادة رغبتهم بالبقاء والاستمرار بالمؤسسة وبالتالي نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.

٧- تسهيل عملية انسياب المعلومات وتدفعها بين المستويات الإدارية المختلفة مما يسهم في تحقيق الاتصال الفعال في كافة الاتجاهات بين العاملين والمؤسسة والمجتمع والبيئة الخارجية.

٨- حشد جهود وطاقات المؤسسة لتحقيق الكفاءة والفاعلية وتحقيق الأهداف وتطوير اليات العمل مما يؤدي إلى تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي وبالتالي بقاء المؤسسة واستمرارها.

٩- رفع قدرة المؤسسة على مواجهة التحديات والأزمات وذلك من خلال استثمار فرص النمو وتحسين العمليات. (اللوزي، ٢٠٠٣، ص ١٤٥)

#### الاجراءات المنهجية للدراسة:-

##### نوع الدراسة:

تستخدم في هذه الدراسة الدراسات الوصفية لان هي أحد الدراسات العلمية التي يتم إتباعها من أجل تحليل ووصف بعض الظواهر المتراكبة والمتشابكة، من أجل تحقيق النتيجة المنشودة لذلك فيما يخص موضوع التميز المؤسسي وبذلك تكون هي الدراسة الأمثل استخداما لتحليل ادوار مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين

##### منهج الدراسة:

ومن الاساليب الأكثر تناسب مع المنهج المستخدم هو اسلوب المسح الاجتماعي الشامل والمسح الاجتماعي بالعينة وذلك يطبق على المؤسسات الاجتماعية بمحافظة اسوان واختيار عينة من المبحوثين وهم المسنين المستفيدين خدمات الرعاية الاجتماعية للمؤسسة بمحافظة اسوان

##### ادوات الدراسة:

وفقا لنوع الدراسة والمنهج المستخدم استخدم الباحث استمارة استبيان للمسؤولين واستمار استبار للمستفيدين وذلك تماشيا مع طبيعة المستفيدين حتى وأن كانوا غالبية المبحوثين متعلمين ولكن طبيعة هذه المرحلة

العمرية تفضل الاسئلة بصورة مباشرة وحتى يتعايش الباحث مع المبحوثين اكثر لشرح وتوضيح اهداف دراسته ولتحقيق افضل نتائج تخدم المجتمع محل الدراسة

#### مجالات الدراسة:

المجال المكاني :- سوف يتم تطبيق الدراسة على دار المسنين بمحافظة اسوان وهي المؤسسة الرسمية الوحيدة الموجودة بمدينة ومحافظة أسوان تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين بصفة مستمرة ومتخصصة في خدمات الرعاية الاجتماعية للمسنين فقط.

المجال الزمني :- وهي فترة تطبيق الدراسة من شهر يوليو ٢٠٢٤ الى شهر اكتوبر ٢٠٢٤  
المجال البشري :- وهي العينة التي تطبق عليها الدراسة وهم ( مسؤولي مؤسسة الرعاية الاجتماعية للمسنين وهم رئيس مجلس الادارة ونائب الرئيس وامين الصندوق ومدير المؤسسة والممثل القانوني للمؤسسة - عينة من المسنين المستفيدين بمحافظة اسوان وعددهم ٥٠ مبحوث تم اخيارهم من خلال المسنين المقيمين في الدار وايضا المترددين على درار الرعاية الاقرب سكنا ومسافة للمبحوثين وللقائم على جمع البيانات من الميدان ووفقا لعناوينهم المسجلة في سجل زيارة دار المسنين )  
النتائج العامة للدراسة وتحليل التساؤلات:

اولا : تحليل المبحوثيين المستفيدين من خدمات مؤسسة الرعاية الاجتماعية للمسنين

جدول (١) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب النوع

| النوع   | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| ذكر     | ٤٠    | ٨٠%            |
| انثى    | ١٠    | ٢٠%            |
| المجموع | ٥٠    | ١٠٠%           |

يوضح الجدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة حسب النوع ويظهر ان عدد الاناث اقل من عدد الذكور بنسبة (٢٠%) ونسبة الذكور (٨٠%) وهذا يدل على ان النسبة الاكبر من المشاركين في ابداء رايهم عن خدمات مؤسسات الرعاية الاجتماعية من الذكور وقد يتماشى ذلك مع طبيعة عادات وتقاليد المجتمع محل الدراسة .

### جدول (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن

| السن          | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| أقل من ٦٥ سنة | ١٣    | ٢٦%            |
| ٦٥-70 سنة     | ٢٨    | ٥٦%            |
| 71-75 سنة     | ٦     | ١٢%            |
| 76-80 سنة     | ٣     | ٦%             |
| 81 سنة فأكثر  | ٠     | ٠              |
| الإجمالي      | ٥٠    | ١٠٠%           |

يوضح الجدول رقم (٢) توزيع عينة الدراسة حسب السن ونرى هنا ان أعلى مرتبة بنسبة كانت من هم اعمارهم من (٦٥ - ٧٠) سنة بنسبة (٥٦%) ويليه (أقل من ٦٥) سنة بنسبة (٢٦%) ويليه من (٧١-٧٥) بنسبة (١٢%) ثم الذين اعمارهم من (٧٦ - ٨٠) بنسبة (٦%) وهذا يوضح ان اغلب المبحوثين من الفئة العمرية هي الفئة أكثر نشاطا واهتماما بخدمات مؤسسات رعاية المسنين ويمكن تفسير ذلك أن الفئات الأكبر قد لا تستطيع بنفسها الاستفادة من خدمات الدار او ايضا الالتحاق بالدار نظرا لظروفهم الصحية او المجتمعية لطبيعة سكان المجتمع محل الدراسة

### جدول (٣) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة التعليمية :

| الحالة التعليمية | العدد | النسبة المئوية |
|------------------|-------|----------------|
| بدون تعليم       | ١٠    | ٢٠%            |
| يقرأ ويكتب       | ٤٠    | ٨٠%            |
| الإجمالي         | ٥٠    | ١٠٠%           |

يوضح الجدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة حسب الحالة التعليمية وهنا يظهر ان النسبة الأكبر للمتعلمين القراءة والكتابة بنسبة (٨٠%) ثم بدون تعليم بنسبة (٢٠%) وهذا يدل على ان النسبة الأكبر هي من المتعلمين بما يدل على استفادتهم الأكبر من الخدمات الأخرى لمؤسسات الرعاية الاجتماعية وايضا يبين لنا مدى تحقيق التواصل بين الاخصائيين الاجتماعيين والمستفيدين في شرح وتحديد متطلبات المستفيدين وتحقيق نتائج تسهم في تحقيق التميز المؤسسى لمؤسسات الرعاية الاجتماعية.

## - الجداول الخاصة بأسئلة الدراسة

القسم الثاني: مستوى تحقيق التميز المؤسسى في المؤسسات الاجتماعية

جدول (٤) يوضح كيفية مستوى تحقيق التميز المؤسسى في المؤسسات الاجتماعية ؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| ممتاز   | ٦     | ١٢%            |
| جيد     | ١٧    | ٣٤%            |
| متوسطه  | ١٩    | ٣٨%            |
| ضعيفه   | ٥     | ١٠%            |
| سيئه    | ٣     | ٦%             |

يوضح الجدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة حسب تقييمهم مستوى تحقيق التميز المؤسسى في المؤسسات الاجتماعية وكانت النسبة الاكبر للتقييم متوسط وذلك بنسبة (٣٨%) وكانت النسبة التى تليها في التقييم هي جيدة (٣٤%) ويليهما نسبة الاستجابات حول التقييم ممتاز بنسبة (١٢%) ويليهما تقييم ضعيف بنسبة (١٠%) ويليهما نسبة التقييم سيئه (٦%) وذلك ان الكثير من المستفيدين راضيين عن مستوى تحقيق التميز المؤسسى في المؤسسات الاجتماعية وانها متماشية مع توقعاتهم ويؤكد ذلك على ضرورة استخدام الاختصاصيين الاجتماعيين لمجموعة من المهارات التخطيطية التى تساعدهم على تحقيق التميز المؤسسى لمؤسسات الرعاية الاجتماعية والتى تتفق مع طبيعة ومشكلة الدراسة في تحديد ذلك

جدول (٥) يوضح ما هي اهم التحديات التشريعية والتنظيمية والاجتماعية التى تواجه المؤسسات الاجتماعية بمحافظة اسوان للتعامل مع المسنين ؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار)

| العبارات                     | العدد | النسبة المئوية |
|------------------------------|-------|----------------|
| الحصول على الحماية القانونية | ٢٨    | ٥٦%            |
| الوصول إلى الخدمات الصحية    | ١٦    | ٣٢%            |
| الحصول على التعليم           | ٢٢    | ٤٤%            |
| فرصه عمل                     | ٢٥    | ٥٠%            |
| السكن                        | ٢٢    | ٤٤%            |
| أخرى                         | ٤     | ٨%             |

يوضح الجدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة حول ارائهم عن اهم التحديات التشريعية والتنظيمية والاجتماعية التى تواجه المؤسسات الاجتماعية بمحافظة اسوان للتعامل مع المسنين وكانت النسبة الاعلى وهي الحصول على الحماية القانونية وهي نسبة (٥٦%) وكانت النسبة الاقل الحصول على الخدمات الصحية بنسبة (٣٢%) وذلك يوضح ان اكثر المشكلات التى يواجهها المسنين هي الحماية القانونية لكي يستطيع يمارس حياته العادية مثل اي مواطن وهذا ماتؤكد عليه الدراسة الحالية في اهداف وتساؤلات الدراسة جدول (٦) يوضح هل هناك توفر الدعم الكافي للمسنين المستفيدين من مؤسسات الرعاية الاجتماعية؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم     | ٢٨    | ١٤%            |
| لا      | ٣٦    | ٧٢%            |

يوضح الجدول رقم (٦) توزيع عينة الدراسة حول اذا كان هناك دعم كافي لهؤلاء المسنين وكانت النسبة الاعلى للاجابة لا يوجد دعم كافي يوفر احتياجات المسنين وهي نسبة (٧٢%) والنسبة الاقل هي كانت استجابتها حول نعم يوجد دعم كافي وكانت النسبة (١٤%) وذلك من منطلق انه يوجد بعض المسنين لديهم اراء عن الدعم الذي يتلقونه كافي لاحتياجاتهم ويتمشى نتائج هذا الجدول مع التحديد المنطقي لسؤالات الدراسة في تحديد التحديات التى تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية

جدول (٧) يوضح ما هي المجالات التي تعتقد أن الدولة بحاجة لتحسينها لدعم المستفيدين من مؤسسات الرعاية بشكل أفضل؟

| العبارات                                | العدد | النسبة المئوية |
|-----------------------------------------|-------|----------------|
| التشريعات والسياسات                     | ١٥    | ٣٠%            |
| الدعم المالى                            | ٣٢    | ٦٤%            |
| توفير الخدمات الأساسية (الصحة والتعليم) | ٢٨    | ٦٢%            |
| خلق فرص عمل                             | ٣١    | ٥٦%            |
| أخرى                                    | ٣     | ٦%             |

يوضح الجدول رقم (٧) توزيع عينة الدراسة حول اراء المستفيدين لتحسين مجالات الدولة حتى تستطيع دعم مؤسسات الرعاية الاجتماعية وكانت النسبة الاكبر لتحسين مجال الدعم المالى وكانت (٦٤%) ويليهما نسبة متقاربة لتحسين مجال تحسين توفير الخدمات الاساسية (الصحة والتعليم) لضمان حياة كريمة له

وكانت (٦٢%) ويليها نسب متفاوتة للمجالات الأخرى وخلق فرص عمل وكانت نسبتها (٥٦%) وذلك لأن الكثير من المسنين الحالة الصحية لهم هزيلة وأيضا البعض الآخر غير متعلمين وكان يصعب عليهم إيجاد فرص للعمل مناسبة لهم ويليها نسبة مجال التشريعات القانونية بنسبة (٣٠%) وذلك لتسهيل إجراءات الحماية القانونية لديهم وتؤكد نتائج هذا الجدول أهمية هذه الدراسة في تحديد أهم النقاط الخاصة بتحقيق التميز المؤسسة والتي تعيق من ذلك الهدف المنشود لهذه المؤسسات.

القسم الثالث: مستوى مهارات العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين

جدول (٨) يوضح هل تعرف أي مؤسسة رعاية اجتماعية تعمل مع المسنين في أسوان؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم     | ٣٢    | ٦٤%            |
| لا      | ١٨    | ٣٦%            |

يوضح الجدول رقم (٨) توزيع عينة الدراسة حول مدى معرفة المسن عن المؤسسات التي تدعم المسنين بمحافظة أسوان وكانت النسبة الأكبر للإجابة بنعم يوجد لديهم معرفة بالمؤسسات وكانت النسبة (٦٤%) أما النسبة الأقل كانت ليس لديهم معلومات عن المؤسسات التي تخدم المسن وكانت النسبة (٣٦%) وذلك لأن هناك بعض المسنين حديثي الإقامة وما زالوا يتعرفون على المناطق أو الخدمات بالمحافظة وتتماشى نتائج هذا الجدول مع تحديد عينة الدراسة للمبجوثين كما تم ذكرها سابقا

جدول (٩) يوضح كيفية مستوى مهارات العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين ؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| ممتاز   | ٥     | ١٠%            |
| جيد     | ١٩    | ٣٨%            |
| متوسطه  | ١٦    | ٣٢%            |
| ضعيفه   | ٥     | ١٠%            |
| سيئه    | ٥     | ١٠%            |

يوضح الجدول رقم (٩) توزيع عينة الدراسة حول آرائهم لتقييم مستوى مهارات العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين السابق ذكرها وكانت أعلى استجابة أنها جيدة بنسبة (٣٨%) من إجمالي الاستجابات ويليها استجابة أن تقييم دورها متوسطه بنسبة (٣٢%) وهي تتشابه مع الاستجابة السابقة أما التقييمات الأخرى كانت استجاباتها ضعيفة وسيئة وممتازة وجميعهم بنسبة (١٠%) وذلك التقييم أفاده المسن بحيث أنه

يقيم المؤسسة من وجهة نظره الشخصية لما يتناسب مع احتياجاته الخاصة ومن المحتمل ان يكون في بعض القصور في تلبية الخدمات للمسنين وتؤكد نتائج هذا الجدول على اهمية تزويد الاخصائيين بالمهارات التخطيطية المثلى لتحقيق واثمرارية جودة المؤسسة وتميزها داخل المحافظة ومع المؤسسات الاخرى

جدول ( ١٠ ) يوضح ما هي مهارات العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين ؟

| العبارات                 | العدد | النسبة المئوية |
|--------------------------|-------|----------------|
| الاستخدام الامثل للموارد | ٢٧    | %٥٧            |
| تقدير الحاجات            | ١٨    | %٣٨            |
| العمل الفريقى            | ١٥    | %٣١            |
| جمع البيانات والمعلومات  | ٨     | %١٧            |
| جودة تقديم الخدمات       | ٢٨    | %٥٩            |
| أخرى                     | ٣     | %٦             |

يوضح الجدول رقم (١٠) توزيع عينة الدراسة حول مدى معرفتهم عن مستوى مهارات العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين وكانت النسبة لجودة تقديم الخدمات وكانت نسبته (٥٩%) وتتقارب مع نسبة الاستخدام الامثل للموارد وكانت نسبته ( ٥٧ %) ويليهما تقدير حاجات المسنين بنسبة (٣٨%) وتتقارب مع نسبة استجابات المبحوثين في العمل الفريقى بنسبة (٣١%) ويليهما جمع البيانات والمعلومات وذلك بنسبة (١٧% ) وتؤكد نتائج هذا اجدول على اهداف وتساؤلات الدراسة في تحديد المهارات التخطيطية الضرورية واللازمة لاستخدامها في تحقيق التميز المؤسسى

جدول ( ١١ ) يوضح مستوى تميز مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين مع غيرها من المؤسسات الاخرى

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم     | ٢٩    | %٥٨            |
| لا      | ٢١    | %٤٢            |

يوضح الجدول رقم (١١) توزيع عينة الدراسة من المستفيدين حول مستوى تميز مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين مع غيرها من المؤسسات الاخرى وكانت الاستجابة الاعلى بنعم وذلك بنسبة (٥٨%) ويليهما النسبة الاقل لاستجابة لا بنسبة (٤٢%) لذلك ان بعض المسنين حصلوا بالفعل على الخدمات المقدمة من المؤسسة مثل خدمات التدريب و خدمات الدعم النفسى والخدمات الصحية وغيره من الخدمات التالي ذكرها ولكن البعض الاخر لم يحصلو على هذه الخدمات لعدم معرفتهم بالخدمات التى تقدمها مؤسسات

الرعاية الاجتماعية لذلك يصعب على المؤسسات تقديم الخدمة ويتمشى هذا التحليل المحدد بالارقام مع المجال المكانى للدراسة الخاص بمحل دراسة مشكلة البحث

جدول ( ١٢ ) يوضح ما هي التحديات التي مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين في تحقيق التميز المؤسسى بمحافظة اسوان؟

| العبارات              | العدد | النسبة المئوية |
|-----------------------|-------|----------------|
| نقص التمويل           | ٣٣    | ٦٩%            |
| القوانين والتشريعات   | ١٨    | ٣٨%            |
| نقص الموارد البشرية   | ١٤    | ٢٩%            |
| التحديات البيروقراطية | ٩     | ١٩%            |
| أخرى                  | ٦     | ١٣%            |

يوضح الجدول رقم (١٢) توزيع عينة الدراسة حول التحديات التي تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين في تحقيق التميز المؤسسى بمحافظة اسوان من وجهة نظر المستفيدين وكانت اعلى نسبة استجابة وهي نقص التمويل لتلك المؤسسات وكانت بنسبة (٦٩%) ويليها استجابة عدم المرونة في القوانين والتشريعات وكانت نسبتها (٣٨%) ويليها استجابة نقص الموارد البشرية وكانت النسبة (٢٩%) ويليها استجابة التحديات البيروقراطية وكانت النسبة (١٩%) وجميعها تعد من التحديات الاساسية للمؤسسات التي تقدم الخدمات للمسنين بصفة عامة في تحقيق التميز المؤسسى ويتمشى ذلك فيما تم عرضه سابقا في اهداف وتساؤلات الدراسة ويظهر اهمية ومشكلة الدراسة واخيار هذه العينة من فئات المجتمع محل الدراسة الحالية

#### القسم الرابع: النتائج العامة للدراسة الخاصة بالمستفيدين:-

- ١- تحديد أهم التحديات التشريعية والتنظيمية التي تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية لتحقيق التميز المؤسسى ومن أهمها الحماية القانونية والدعم المالى
- ٢- تحديد أهم المهارات التخطيطية اللازمة للاخصائيين الاجتماعيين لتحقيق التميز المؤسسى ومن أهمها مهارة تقدير الحاجات ومهارة العمل الفريقى
- ٣- تحديد مستوى التميز المؤسسى للمؤسسة من وجهة نظر المبحوثين وكانت بسبة متوسطة



#### القسم الخامس: التوصيات والمقترحات من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسات رعاية المسنين:-

- ١- تسهيل الاجرات الخاصة بالحماية القانونيه من غير استثناء تسهيل إجراءات تسهيل سبل الحياه المعيشه توفير الأمان والصحه والتعليم وذلك من خلال وجود ممثل للتضامن الاجتماعى يتردد بصفة مستمرة لانتهاء الاجراءات بصورة سريعة وسهلة وبدون تعقيد هيكلى وادارى
- ٢- توفير الرعاية الصحيه والتعليم وشراء منازل من خلال توفير دعم مالى كافى مدرج من الدولة بمزانية المؤسسة او تحديد مؤسسات يتعامل معها مباشرة لتقديم الخدمة
- ٣- تقديم الدعم للمؤسسات التى تقدم خدماتها للمسنين وحمايتهم من المستغلين بوضع قواعد وقوانين صارمة للعقوبة المطلوبة معهم واجراء تقييم مستمر ودورى للمؤسسة بخصوص عملية الدعم

#### ثانيا : تحليل نتائج المبحوثين من مسئولي المؤسسات

جدول ( ١ ) هل المؤسسة متخصصة في رعاية المسنين

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم     | ٥     | ١٠٠%           |
| لا      | ٠     | ٠%             |

يوضح الجدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة حول يوضح استجابة المبحوثين من مسئولي المؤسسة اذا كان هناك مؤسسات متخصصة لدعم المسنين وكانت الاجابة بنسبة (١٠٠%) نعم يوجد مؤسسات متخصصة في دعم المسنين ويتمشى ذلك مع تحديد هذه الدراسة لاختيار مكان محل الدراسة الحالية جدول ( ٢ ) ما هي الخدمات التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمسنين في أسوان؟

| العبارات          | العدد | النسبة المئوية |
|-------------------|-------|----------------|
| دعم نفسى واجتماعى | ٤     | ٨٠%            |
| دعم مالى          | ٣     | ٦٠%            |
| سكن               | ١     | ٢٠%            |
| تدريبات           | ٢     | ٤٠%            |
| فرص عمل           | ١     | ٢٠%            |
| تعليم             | ٣     | ٦٠%            |
| تقديم وجبات طعام  | ٣     | ٦٠%            |

| خدمات صحيه | ١ | ٢٠% |
|------------|---|-----|
|------------|---|-----|

يوضح الجدول رقم (٢) توزيع عينة الدراسة حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة لسد حاجة المسنين في اسوان وكانت النسبة الاكبر للخدمات التي تخص الدعم النفسي والاجتماعي وذلك بنسبة (٨٠%) ويليه خدمات الدعم المالي وخدمات التعليم وخدمات المأكل مثل تقديم الوجبات وكانت جميعهم بنسبة (٦٠%) ويليه خدمات التدريب على الحرف بنسبة (٤٠%) ويليه خدمات المسكن والخدمات الصحية وفرص العمل بنسبة متساوية وهي (٢٠%) وذلك لقدرة المؤسسات على تقديم العديد من الخدمات ويظهر ذلك منطقيا تفسير تساؤلات الدراسة الحالية في تحديد مستوى تحقيق التميز المؤسسى لخدمات الدار

### جدول ( ٣ ) كيف تقيمون الخدمات ومهارت العاملين لتحقيق التميز من قبل المؤسسة للمسنين بمحافظة اسوان؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| ممتاز   | ١     | ٢٠%            |
| جيد     | ١     | ٢٠%            |
| متوسطه  | ٣     | ٦٠%            |

يوضح الجدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة حول تقييم المؤسسة للخدمات ومهارات العاملين لتحقيق التميز للمسنين وكانت النسبة الاكبر هي متوسطة بنسبة (٦٠%) وهي تتفق مع استجابات المبحوثين ويليه نسب متساوية من الاستجابات لجيدة وممتازة بنسبة (٢٠%) وذلك لان المؤسسات تواجه العديد من التحديات لتقديم الخدمة للمسنين منها يتعلق الامر بالاوراق بالحماية القانونية ومنهم ما يتعلق بالوضع المالي للمؤسسة فيما يتفق مع عدد المسنين المتواجدين بمحافظة اسوان وتؤكد نتائج هذا الجدول على اهداف وتساؤلات الدراسة الخاصة بتحديد المهارات التخطيطية اللازمة لتحقيق التميز المؤسسى

### جدول ( ٤ ) هل تتعاون المؤسسة مع مؤسسات رعاية اجتماعية أخرى أو جهات حكومية في تقديم الدعم للمسنين باسوان؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم     | ٤     | ٨٠%            |
| لا      | ١     | ٢٠%            |

يوضح الجدول رقم (٤) توزيع عينة الدراسة حول استجابة مسؤولي المنظمات حول التعاون بين المؤسسة وبقية المؤسسات التي تساعد في دعم المسنين وكانت النسبة الاعلى للاستجابة هي (٨٠%) نعم انه يوجد تعاون قائم بين المؤسسة والمؤسسات الاخرى وكانت النسبة الاقل وهي كانت (٢٠%) انه لا يوجد تعاون مشترك مع باقي المؤسسات لتقديم الدعم للمسنين بأسوان وذلك يرجع ان هناك مؤسسات تعمل بشكل فردي لتقديم الخدمة للمسنين ويختص فئة فقط من المسنين مثل ذوي الاحتياجات الخاصة وهذا ما اكده توصيات نتائج الدراسة الخاصة بالمبجوثين السابق ذكرها

#### جدول (٥) هل يوجد تحديات التي تواجهكم في التعاون مع الجهات الأخرى؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم     | ٣     | ٦٠%            |
| لا      | ٢     | ٤٠%            |

يوضح الجدول رقم (٥) توزيع عينة الدراسة حول استجابة المبجوثيين من مسؤولي المؤسسة عن التحديات التي يواجهوها مع التعاون مع الجهات الاخرى لتقديم الخدمات لدعم المسنين وكانت النسبة الاكبر انه يوجد تحديات لاستجابة نعم كانت (٦٠%) وكانت الاستجابة لا يوجد تحديات كانت النسبة الاقل (٤٠%) وذلك لوجود بعض المؤسسات تعمل مع فئة للمسنين وايضا هناك من المؤسسات بها نقص في المعلومات ونقص التمويل وعدم التوافق بين الاهداف بين الجهتين وتتماشى نتائج هذا الجدول مع هدف الدراسة وتساؤلها الخاص بتحديد التحديات التي تواجه مؤسسات الرعاية الاجتماعية في تحقيق التميز المؤسسى

#### جدول (٦) هل يوجد تحديات تواجهها المؤسسة في دعم المسنين بمحافظة اسوان؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم     | ٤     | ٨٠%            |
| لا      | ١     | ٢٠%            |

يوضح الجدول رقم (٦) توزيع عينة الدراسة حول استجابة المبجوثين من مسؤولي المؤسسة للتحديات التي يواجهوها في تقديم الدعم للمسنين وكانت الاستجابة الاعلي هي نعم يوجد تحديات كانت نسبة الاستجابة (٨٠%) ويليها النسبة الاقل هي لا يوجد تحديات وكانت نسبة الاستجابة (٢٠%) وتتمثل التحديات في الاتي (عدم وجود اوراق ثبوت الحماية القانونية للمؤسسة وملكيته للمكان - عدم وجود الدعم الكافي لتغطية معظم المستفيدين - عدم استقرار المستفيدين بمكان واحد ومغادرتهم من مكان لآخر طوال الوقت - الدمج مع

المجتمع والتعامل النفسي معهم - الموارد المادية) وتتماشى نتائج هذا الجدول مع النتائج السابق ذكرها  
لاهداف وتساؤلات الدراسة

جدول ( ٧ ) هل تعاني المؤسسة من نقص في التمويل أو الموارد؟ وكيف تتعاملون مع هذا النقص؟

| التقييم | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| نعم     | ٥     | ١٠٠ %          |
| لا      | ٠     | ٠ %            |

يوضح الجدول رقم (٧) توزيع عينة الدراسة حول استجابة مسئولي المؤسسة عن التمويل وكانت استجابة الجميع اي بنسبة (١٠٠%) نعم يوجد نقص في التمويل وذلك لان يوجد كثرة في عدد المسنين بما يعادل كثرة الخدمات المطلوبة من المؤسسة وتؤكد نتائج هذا الجدول مع التوصيات السابق ذكرها الخاصة بالمبحوثين

#### النتائج العامة للدراسة الخاصة بالمسؤولين:

- ١- تحديد الخدمات التي تقدمها المؤسسة وتساعد في تحقيق التميز المؤسسي وكان من أهمها تقديم الدعم النفسي والاجتماعي للمستفيدين
- ٢- تحديد مستوى المهارات التخطيطية للاخصائين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسة وكانت بنسبة متوسطة
- ٣- تحديد أهم التحديات التي تعيق المؤسسة من استمراريتها وتحقيق التميز المؤسسي ومن أهمها عدم وجود اوراق ثبوت الحماية القانونية للمؤسسة وملكيته للمكان - عدم وجود الدعم الكافي والدمج مع مؤسسات المجتمع
- توصيات مسئولي المؤسسة لتحسين مستوى تحقيق التميز المؤسسي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية في أسوان:

- ١- تطوير تقديرات العاملين داخل المؤسسة وذلك لانجاز المهام المختلفة.
- ٢- وضع خطة تدريبية لاكساب المخططين الاجتماعيين المهارات التخطيطية اللازمة.
- ٣- تعزيز القدرة التنافسية بين المؤسسة والمؤسسات الاخرى.
- ٤- تفعيل اليات التعاون بين المؤسسات الاكاديمية والمؤسسات التخطيطية لتبني الخطط والانشطة التدريبية المختلفة.

- ٥- توفير الحماية القانونية تحت مظلة مؤسسة رئاسة الدولة من مخاطر تحديات الخطط التي تهدد مقدرات رعاية المسنين من تقديم خدماتها وتحقيق تميزها المؤسسي.
- ٦- وجود بنية أساسية تعليمية وعلمية وتقنية ومعلوماتية حديثة مع توفير قاعدة بشرية مؤهلة قادرة على الابداع والتميز لتحقيق اهداف المؤسسة.
- ٧- تقديم برامج الدعم الفني والاداري لقطاع الرعاية الاجتماعية بمؤسساتها المختلفة.
- ٨- تقديم الدعم التمويلي والتنظيمي للعاملين لتحقيق اهداف المؤسسة وانجازها بصورة مستمرة.
- ٩- تعزيز دور المؤسسات الاكاديمية لتحقيق الريادة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة من خلال التحسين المستمر لاساليب الادارة المستخدمة.

## مراجع البحث

### المراجع العربية:-

- ١- الحداوى ، حسن (٢٠٠٧): الادارة الاستراتيجية والتميز الادارى، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية.
- ٢- السيد ، رضا (٢٠٠٧): عادات التميز لدى الافراد ذوى المهارات الادارية العليا، القاهرة، الشركة العربية للتسويق والتوريدات.
- ٣- ابوالنصر ، مدحت (٢٠٠٨): الاداء الادارى المتميز، القاهرة، المجموعة العربية للنشر والتوزيع.
- ٤- عبدالرحمن، عبدالله محمد (٢٠٠٦): ادارة المؤسسات الاجتماعية"بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية"، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- ٥- الاحصاء، الجهاز المركز للتعبئة العامة (٢٠٢٤)
- ٦- ابوالمعاطى، ماهر (٢٠١٠): الاتجاهات الحديثة في التخطيط الاجتماعى، القاهرة، المكتب الجامعى الحديث.
- ٧- سيد، جابر عوض، عبدالموجود، ابوالحسن (٢٠٠٣): الادارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.
- ٨- محرمه، تامر (٢٠٢٠): أثر التخطيط الاستراتيجى على الاداء المؤسسى، المركز القومى للبحوث، غزة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، فلسطين، ع١٤.
- ٩- عبدالسلام، دعاء (٢٠٢٠): المهارات التخطيطية للاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الاجتماعية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية دراسات وبحوث تطبيقية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة اسيوط، ع١١.
- ١٠- البحيصى، عبدالمعطى (٢٠١٤): دور تمكين العاملين فى تحقيق التميز المؤسسى، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، غزة، الجامعة الاسلامية.
- ١١- الامين، فاطمة الزهراء (٢٠١٩): دور تنمية الموارد البشرية فى تحقيق التميز المؤسسى، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الادارية، جامعة افريقيا العالمية.
- ١٢- شفيق، احمد شفيق (٢٠٠١) علاقة بعض المتغيرات بأكساب الاخصائى الاجتماعى المهارات التخطيطية فى المجال الطبى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، حلوان، ع١٠.
- ١٣- ويسترن (١٩٩٠): قاموس ومعجم، القاهرة.

- ١٤- محمد، عبدالفتاح (٢٠٠٤): الاسس النظرية لادارة المؤسسات الاجتماعية نماذج تطبيقية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- ١٥- ابوالمعالى، ماهر (٢٠٠٩): الاتجاهات الحديثة في الرعاية الاجتماعية والخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الايمان للطباعة والنشر.
- ١٦- عبداللطيف، رشاد (٢٠٠١): مهارات العمل الاجتماعى مع المسنين، القاهرة، مطابع الطوبجى.
- ١٧- الهلالى، الشربينى (٢٠١٢): ترجمة النموذج الاروبى لادارة التميز في المؤسسات، القاهرة، المركز العربى للتعليم والتنمية.
- ١٨- زيدان، عادل (٢٠٠٣): الاداء التنظيمي الطريق الى الاداء المتميز، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- ١٩- اللوزى، موسى (٢٠٠٣): التطوير التنظيمي "اساسيات ومفاهيم حديثة"، عمان، الاردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

#### المراجع الاجنبية:-

- 1- **Justin V(2018)**, Dynamic reform of public institutions: A model of motivated agents and collective reputation. Journal of Public Economics.
- 2- **Erick. G.Guerrera ( 2014)**, organizational Development and Change: Anna Arbor, oxford Abstract Research.