[١]

مؤشرات تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين

د. محمد السيد حلاوة
أستاذ علم الاجتماع المساعد
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية

مؤشرات تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين

د. محمد السيد حلاوة*

الملخص:

سعت هذه الدراسة إلى وضع تصور مقترح لمؤشرات معيار تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين، وقد استعرضت هذه الدراسة المفاهيم النظرية والإجرائية المرتبطة بها والتي تمثلت في مفهوم المؤشرات والمعيار والجودة الشاملة وتمكين الأسرة ومؤسسات المجتمع المدني، وانطلقت الدراسة من خلال التوجيه النظري المرتبط بالاتجاه البنائي الوظيفي في نظرية الأنساق.

وقد انتمت هذه الدراسة بحكم موضوعها وأهدافها إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية المعتمدة على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالاتها من خلال وصف وتحليل الأبعاد البنائية والوظيفية لمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين التابعين لإحدى جمعيات المجتمع المدني بالإسكندرية، وذلك من أجل التعرف على الأبعاد والمعايير المرتبطة بجودة تلك المؤسسات.

وانتهت الدراسة بوضع تصور مقترح لمؤشرات معيار تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية

* أستاذ علم الاجتماع المساعد- المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية.

الأطفال المعاقين في خمسة مؤشرات أساسية، بالإضافة إلى طرق التحقق من تلك المؤشرات وهي:

١) المؤشرات والأدلة المرتبطة بمشاركة الأسرة في برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة.

٢) المؤشرات والأدلة المرتبطة بمعرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة في رعاية الأطفال المعاقين.

٣) المؤشرات والأدلة المرتبطة بتوعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين.

٤) المؤشرات والأدلة المرتبطة بخدمات الإرشاد، والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة.

٥) المؤشرات والأدلة المرتبطة بطرق وأساليب التواصل مع أسر المعاقين بالمؤسسة.

مقدمة (مشكلة الدراسة وأهميتها):

تعاني المجتمعات العربية كغيرها من المجتمعات الإنسانية مجموعة من المشكلات الاجتماعية، والتي أدت إلى بروز فئات جديدة مهمشة اجتماعياً كالنساء والأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، والذين أصبحوا في حاجة إلى المساعدة والتمكين من أجل إدماجهم اجتماعياً.(١)

وتشير الدلائل الإحصائية وفقاً لتقديرات منظمة الأمم المتحدة إلى أن عدد المعاقين بلغ ٦٠٠ مليون معاق في العالم، منهم ٨٠% بالدول النامية، ولا يحظى إلا ١% : ٢% منهم فقط بخدمات التأهيل. وتقدر نسبة الأطفال المعاقين بالوطن العربي بحوالي ١٠% من إجمالي السكان، وهو ما يدعو إلى أهمية تضافر الجهود الدولية والعربية سواءً الحكومية أو الأهلية لتوفير الرعاية والتأهيل لهم للاستفادة من طاقاتهم.(٢)

ولقد بدأ العمل الاجتماعي التطوعي يتحمل مسئولية كبرى من أجل الإسهام في توفير بعض خدمات رعاية الأطفال المعاقين وذلك من خلال مراكز الاستشارات والمدارس والمؤسسات الإصلاحية والتأهيلية ومؤسسات رعاية الأطفال المعاقين.(٣)

وتعيش المجتمعات العربية الآن مرحلة انتقالية هامة، تسعى فيها إلى النهضة والتقدم وامتلاك ناصية المستقبل.(٤) ولا يمكن أن يتحقق التطور في أي مجتمع دون التطور في إدارته، فهي العنصر الأساسي في التطوير.(٥) وتعتبر إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المبادئ التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والمهارات الفنية المتخصصة، من أجل الارتقاء بمستوى الأداء، والتحسين، والتطوير المستمر في إطار من التوافق مع متطلبات المجتمع.(٦)

ويُعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم التي برزت على حيز التطبيق والذي يرتكز على فلسفة إجرائية مؤداها أن الجودة هي عملية تحسين تتصف بالاستمرارية في مراحل العمل كافة وعلى نحو متواصل، ومهما بلغت كفاءة وفعالية الأداء، حيث تسهم معايير الجودة الشاملة في التغلب على المشكلات التي قد تعوق العمليات الإدارية.(٧)

وعلى ذلك فإن إدارة الجودة الشاملة كمدخل للإدارة يجب أن تقوم على مجموعة من المعايير لقياس أداء العمليات الإدارية، وأن تكون هذه المعايير متفق عليها سواء من الإدارة أو العاملين أو المستفيدين من الخدمة، وأن تكون شاملة بحيث تغطي كل ما يتصل بالمدخلات والعمليات والمخرجات.(٨)

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها محاولة بحثية لموضوع يتسم بالحداثة نسبياً، بدأ السعي في تطبيقه بعض مؤسسات رعاية وتأهيل المعاقين في بعض البلدان العربية كالسعودية والأردن والإمارات، ولم يحظى بالدراسة على الصعيد المصري- على حد علم الباحث- وهو محاولة وضع معايير لخدمات الإعاقة التي تقدم من خلال مؤسسات المجتمع المدني، وقد يكون لنتائج هذه الدراسة فائدة للمسئولين عن إدارة تلك المؤسسات في التعرف على معايير تقديم الخدمات المرتبطة بالمعاقين في المجتمع، وذلك كأحد متطلبات الجودة الشاملة لتلك المؤسسات من أجل الارتقاء والتطوير لمستويات عالية في الأداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات الفنية والأكاديمية والإدارية والتي تسهم في رعاية وتأهيل المعاقين لسوق العمل والمجتمع.

وكذلك تبرز أهميتها من كونها محاولة لتسليط الضوء على موضوع طالما أثار اهتمام الباحثين والمهتمين من خلال المؤتمرات

واللقاءات العلمية لإجراء مزيد من الدراسات والأبحاث التي تتناول الجوانب التطبيقية المرتبطة بتطوير أداء مؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين، وكذلك دعم خدماتها وبرامجها من خلال المشاركة المجتمعية لأسر هؤلاء المعاقين باعتبارهم من أكثر الفئات استهدافاً للتعامل معهم من أجل إشباع احتياجاتهم واحتياجات أبنائهم.

ولذلك فإن الدراسة الراهنة تسعى إلى وضع تصور مقترح لمؤشرات معيار تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين.

أولاً: أهداف الدراسة:

يتحدد الهدف العام للدراسة في وضع تصور مقترح لمؤشرات معيار تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين، وينبثق منه مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية:

١) التعرف على المؤشرات والأدلة المرتبطة بمشاركة الأسرة في برامج وأنشطة الأطفال المعاقين بالمؤسسة.
٢) التعرف على المؤشرات والأدلة المرتبطة بمعرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة في رعاية الأطفال المعاقين.
٣) التعرف على المؤشرات والأدلة المرتبطة بتوعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين.
٤) التعرف على المؤشرات والأدلة المرتبطة بخدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة.
٥) التعرف على المؤشرات والأدلة المرتبطة بطرق وأساليب التواصل مع أسر الأطفال المعاقين بالمؤسسة.

ثانياً: تساؤلات الدراسة:

يتحدد التساؤل الرئيسي للدراسة في:

- ما هي مؤشرات تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين؟

وينبثق منه مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

١) ما هي المؤشرات والأدلة المرتبطة بمشاركة الأسرة في برامج وأنشطة الأطفال المعاقين بالمؤسسة؟

٢) ما هي المؤشرات والأدلة المرتبطة بمعرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة في رعاية الأطفال المعاقين؟

٣) ما هي المؤشرات والأدلة المرتبطة بتوعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين؟

٤) ما هي المؤشرات والأدلة المرتبطة بخدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة ؟

٥) ما هي المؤشرات والأدلة المرتبطة بطرق وأساليب التواصل مع أسر الأطفال المعاقين بالمؤسسة؟

ثالثاً: مفاهيم الدراسة:

(١) المعيار Standard:

تعرف المعايير بأنها أعلى مستويات الأداء التي يسعى الفرد إلى الوصول إليها ويتم في ضوئها تقويم مستويات الأداء المختلفة والحكم عليها.

وتشير إلى بعض الأسس للحكم على البرامج في ضوء ما يجب إحرازه، وليس في ضوء ما تم تحقيقه بالفعل، وتتحدد هذه المعايير في

ضوء أهداف البرامج ومحتواها، وهي بمثابة أسس داخلية للحكم. ويجب أن يعبر المعيار عما يعرف متلقي الخدمة أو مقدمها، وما يستطيع أن يقوم بأدائه[٩]، ويقصد بالمعيار في هذه الدراسة واحد فقط من معايير الجودة الشاملة بالمؤسسات وهو المرتبط بمشاركة وتمكين الأسرة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين.

(٢) المؤشرات Indicators:

تستخدم المؤشرات لتحديد حجم المشكلة وقياسها قياساً دقيقاً للوقوف على الوضع الراهن لها، وكذلك لمتابعة الخطط الموضوعة وتقييم الأداء أولاً بأول للوقوف على التقدم المرتبط بتحقيق الأهداف.[١٠]

فالمؤشر عبارة عن بيانات كمية أو كيفية ترصد الواقع الفعلي لحياة فئة ما من فئات المجتمع بغرض قياس الأوضاع المعيشية لها وتحليلها وتفسيرها، بما يمكن أن يدل على واقع هذه الفئة مما يساعد في وضع خطط تسهم في تحسين وتطوير نوعية الحياة لتلك الفئة.[١١]

كما يمكن النظر إلى المؤشر على اعتبار أنه سمة أو دالة تشتق من المعلومات المتوافرة عن موضوع محدد بذاته والذي في ضوئه يمكن الحكم على مدى نجاح أو إخفاق مشروع أو سياسة محددة عن بلوغ غاياتها النهائية.[١٢]

ويجب التفرقة بين مفهومات المؤشرات Indicators والبيانات الإحصائية والمعلومات، حيث أن البيانات الإحصائية Data تعبر عن تجميع رقمي لواقع ظاهرة معينة في وقت محدد، بينما المعلومات Information هي تجميع للبيانات في شكل له معنى يوضح العلاقة بين هذه البيانات، أما المؤشرات فهي لا تكتفي بتجميع وعرض الواقع فقط، بل يمتد لتفسيره وتحليله من خلال تحويل البيانات الإحصائية

المستحدثة إلى أبعاد تساعد في عملية التشخيص وتحديد المشكلات والتخطيط والمتابعة.[١٣] فالمؤشر هو الصياغة الأبسط التي تنبثق إجرائياً عن المعيار، حيث أن كل معيار له مجموعة من المؤشرات مصاغة بطريقة أكثر إجرائية.[١٤]

ويقصد بالمؤشرات في هذه الدراسة من خلال طرح مفهوم إجرائي إلى:

١) المعلومات الكمية أو الكيفية المتوفرة التي تسهم في تحديد وتفسير مشاركة وتمكين الأسرة كأحد معايير الجودة بمؤسسات المجتمع المدني للمعاقين والمتمثلة في:

أ- المعلومات والأدلة المرتبطة بمشاركة الأسرة في برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة.

ب- المعلومات والأدلة المرتبطة بمعرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة في رعاية الأطفال المعاقين.

ج- المعلومات والأدلة المرتبطة بتوعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين.

د- المعلومات والأدلة المرتبطة بخدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة.

هـ- المعلومات والأدلة المرتبطة بطرق وأساليب التواصل مع أسر المعاقين بالمؤسسة.

٢) تختص هذه المؤشرات بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين.

٣) تتصف هذه المعلومات بالكفاية والدقة.

٤) يراعى فيها المتغيرات الداخلية والخارجية المرتبطة بتلك المؤسسات.

٥) يستفاد منها في تقييم أوضاع المؤسسات في ضوء الجودة الشاملة من أجل رسم السياسات ووضع الخطط المستقبلية.

٦) تؤدي- إذا تم الاستفادة منها- إلى تحسين قدرة الأسرة على المشاركة من أجل أبنائهم المعاقين.

(٣) الجودة الشاملة Total Quality:

الجودة كمفهوم لغوي يعبر عن صفة ملازمة ومرتبطة بالموصوف الجيد، فهي تعني بشكل عام بعض الدرجات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيته، وتتضمن الجودة الشاملة مجموعة مركبة من النوعيات الفرعية التي عادة ما تكون رتبها عالية من الامتياز والنقاء.(١٥)

ويشير مفهوم الجودة إلى جودة المنتج والخدمة، وأن ملامح وخصائص هذا المنتج تحمل بين صفاتها القدرة على إشباع حاجات العميل.(١٦)

كما يشير مفهوم الجودة الشاملة إلى نمط إداري جديد يمثل مدخل لتطوير كافة مراحل الأداء، وتقع مسئوليتها تضامنية للإدارة العليا وكافة الإدارات والأقسام وفرق العمل وكافة مراحل ومجالات التشغيل، فجوهر الجودة الشاملة هو التحسين المستمر الذي يقوم على فرق العمل المترابطة بهدف تقديم أفضل خدمة أو أفضل منتج يرضي العميل. ويعرفها المعهد الوطني الأمريكي للمقاييس والجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها "مجموعة من السمات والخصائص للسلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة".(١٧)

ويتضمن المفهوم الحديث للجودة (بالتطبيق على مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين) مجموعة من الصفات والخصائص والمعايير التي

يجب أن تتوفر في الخدمة، وبما يتطابق مع، ويلبي رغبات وتفضيلات العملاء- وهي بهذا المفهوم ينظر إليها من أحد الجوانب الثلاثة الآتية:

أ- **جودة التصميم:** ويقصد بها توافر مجموعة معينة من الخصائص الملموسة وغير الملموسة في التخطيط والتعليم للخدمات.

ب- **جودة الأداء:** وتتمثل في قدرة الخدمات المقدمة على إرضاء العملاء ومقابلة احتياجاتهم لأطول فترة ممكنة.

ج- **جودة الإنتاج:** ويقصد بها ظروف الخدمات وجودتها وهي ما يطلق عليها جودة المطابقة.(١٨)

وفي ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحث تصور الأفكار الأساسية التي تعبر عن مفهوم الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين في:

١- **التمييز:** وهو يعني أن المؤسسات عليها أن تهتم برغبات واحتياجات المجتمع وتوقعاتهم من خلال المعلومات المرتدة وذلك حتى يتسنى لها تقديم مخرجات تناسب تلك الرغبات والاحتياجات.

٢- **التحسينات المستمرة:** وهي تتطلب من المؤسسة التركيز على التحسين المستمر للخدمات على كافة المجالات.

٣- **التركيز على العمل الجماعي التعاوني:** والذي يُعد أحد الأسس الرئيسية لنجاح مؤسسة رعاية الأطفال المعاقين نظراً لأهمية التعاون بين كافة التخصصات المرتبطة برعاية وتأهيل المعاقين.

٤- **وجوب وجود قيادة فعالة متخصصة:** تهتم بالعمل الميداني ولديها قدرة على دراسة مشكلات العملاء.

٥- **الدعم المادي والمعنوي المستمر:** لجميع العمليات والأنشطة التي تقدم بالمؤسسة لضمان استمراريتها بنفس القدرة والكفاءة.

٦- **أهمية توفر المقاييس والأدوات اللازمة:** لتقييم البرامج والخدمات المرتبطة بالمعاقين.

٧- **تطوير وتحديث مستمر لنظم المعلومات والاتصال داخل المؤسسة وخارجها:** لضمان جمع الحقائق من أجل اتخاذ القرارات السليمة المرتبطة بحل مشكلات المعاقين بالمجتمع.

(٤) تمكين الأسرة Family Empowerment:

يُعرف التمكين بأنه العمليات التي يقوم بها الممارس المهني لمساعدة أفراد المجتمع على تحقيق مطالبهم المشروعة من أجل مساعدتهم على أن يصبحوا قادرين على مواجهة الضغوط والمواقف والتحولات التي يمر بها المجتمع من خلال زرع الأمل وتقليل المقاومة وتحديد وتدعيم مناطق القوة في الشخص وقدراته الاجتماعية.(١٩)

فالتمكين يهدف إلى حصول الأفراد والجماعات المحرومة من الخدمات على الموارد الأساسية عن طريق المشاركة في اتخاذ القرارات المجتمعية.(٢٠)

فتمكين الفرد هو العملية التي ينتج عنها حصوله على الاستقلال الذاتي وتنمية قدراته ومهاراته اللازمة لأداء أعماله بشكل يمنحه الإحساس بالرضا ويحقق أهدافه.(٢١)

ويستخدم مصطلح التمكين في مؤسسات المجتمع المدني (المنظمات غير الحكومية) لصالح الفئات الضعيفة في المجتمع المحلي ويشمل مفهوم التمكين مجموعة من الاعتبارات المرتبطة بمعناه:

- يحتاج الإنسان إلى المعونة لبناء معلوماته ومهاراته كي لا يعتمد على الآخرين للوصول إلى أهدافه وتنمية أحواله المعيشية.

- ينظر إلى الإنسان على أنه عنصر فعال في المجتمع، فهو ليس شخصاً متلقياً سلبياً، ينتظر المعونة، بل يمكنه المساهمة في تنمية ذاته ومجتمعه.
- تتطلب عملية التغيير تضافر الجهود وإعطائها شكل مؤسسي ممثل لفئات المجتمع مع مراعاة تطلعات وأهداف تلك الفئات.[٢٢]

وفي ضوء التناول السابق- يقصد بتمكين الأسرة في هذه الدراسة: إتاحة الفرصة لآباء وأمهات الأطفال المعاقين من خلال جملة من العمليات التدريبية والتمويلية للتزود بالمعلومات والأفكار واكتساب القدرات والمهارات التي تساعدهم على التعامل مع أبنائهم المعاقين من أجل اتخاذ القرارات المؤثرة في المواقف الاجتماعية التي يتفاعلوا فيها، ومن ثم المشاركة الإيجابية مع المؤسسة والمجتمع- ويتم ذلك من خلال:

- مساعدة الأسرة على المشاركة في دعم برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة.
- مساعدة الأسرة في التعرف على رؤية ورسالة المؤسسة في خدمة ورعاية الأطفال المعاقين.
- مساعدة الأسرة من خلال التوعية والتدريب على الاعتماد الذاتي وبناء قدراتهم وتنمية معارفهم حول الإعاقة.
- تزويد الأسرة بخدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي المرتبط بقضايا الإعاقة.
- توفير طرق ووسائل الاتصال بالأسر.

(٥) مؤسسات المجتمع المدني Institution of Civil Society:

يستخدم مصطلح مؤسسة اجتماعية Social Institution كي يطلق على أي منظمة اجتماعية حكومية كانت أو أهلية، فهو يُستخدم كمرادف للفظ هيئة أو جمعية أو وحدة اجتماعية أو أي منظمة تؤدي نشاطاً لمقابلة حاجة في المجتمع.(٢٣) فالمنظمات الاجتماعية مؤسسات أنشئت خصيصاً لإشباع حاجات معينة والمساهمة في إحداث التغيير المقصود لصالح المجتمعات، وليس في غرضها الربح المادي، وهذا أهم ما يميزها عن غيرها من أجهزة خدمة المجتمع التي تعمل في مجال الخدمات والإنتاج.(٢٤)

وقد ظهر مفهوم المجتمع المدني وتطورت تعريفاته في تسعينيات القرن العشرين مرتبطاً بأطروحات عديدة أهمها المواطنة، ودولة الرفاهية، ونوعية الحياة، والحقوق، والقيم الجماعية في مقابل القيم الفردية ورأس المال الاجتماعي، مما أثر على تحديد معنى مفهوم المجتمع المدني في مطلع الألفية الثالثة لينظر إليه على أنه "مجموعة التنظيمات التطوعية المستقلة ذاتياً، والتي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة، وهي غير ربحية وتسعى لتحقيق منافع أو مصالح للمجتمع ككل أو بعض فئاته المهمشة، ملتزمة بقيم ومعايير الاحترام والتراضي والتسامح وقبول الآخر.(٢٥)

ويرتبط بمفهوم المجتمع المدني بعض المفهومات الأخرى كالمنظمات غير الحكومية والتي توصف بأنها جماعة ذات تنظيم مستمر لمدة محددة أو غير محددة تتألف من أشخاص طبيعيين أو اعتباريين أو منهما معاً لا يقل عددهم عن عشرة أفراد وذلك لغرض لا يهدف إلى الربح المادي.(٢٦) وكذلك مفهوم المنظمات الأهلية الذي غالباً ما ينظر

إليه في البلدان العربية على أنه مرادفاً للجمعيات الأهلية أو المنظمات غير الحكومية، غير أن البعض قد يستخدم مصطلح المجتمع الأهلي كبديلاً عن المنظمات الأهلية استناداً إلى أن المجتمع المدني هو مفهوم وافد من سياق ثقافي اجتماعي غربي، يختلف عن السياق العربي والثقافة العربية الإسلامية، وبالتالي فإن مفهوم المجتمع الأهلي يرتبط بالعلاقات القرابية والعشائرية، بينما مفهوم المجتمع المدني يرتبط بالبعد المؤسسي والأفكار المتعلقة بالحريات والديمقراطية والمواطنة.(٢٧)

وحيث أن الدراسة الراهنة تتبنى وجهة النظر التحليلية لاتجاهات المدخل البنائي الوظيفي، فإنه وفقاً لذلك يُنظر إلى مؤسسات المجتمع المدني باعتبارها نسقاً أو جهازاً وظيفياً يسعى لتحقيق أهداف اجتماعية معينة ولا تسعى إلى الربح.

رابعاً: الموجهات النظرية للدراسة:

تنطلق هذه الدراسة في توجهاتها النظرية على الاتجاه البنائي الوظيفي من خلال نظرية الأنساق، حيث تأثرت المنظمات الاجتماعية منذ الستينات بعوامل مختلفة ومتعددة انعكست على برامجها فأصبحت توجد المنظمات كبيرة الحجم التي تتسم بالتعدد ووجود أعداد كبيرة من المهنيين، وذلك لتقديم الخدمات المباشرة للعملاء(٢٨)، والمقام الأول للاهتمام بالمنظمة ينطلق من ضرورة توفير ما يلزمها من احتياجات وخدمات.(٢٩) حيث يعرف النسق بأنه: الكل المنظم الذي يضم تجمعاً لأجزاء تتكون منها وحدة متكاملة(٣٠)، وكل نسق يؤدى مجموعة من العمليات والأنشطة بينها تكامل لتحقيق هدف مشترك، كما أنها تتسم بالاستقرار والاستمرار(٣١)، والنسق المفتوح Open system يتميز بوجود علاقة أساسية بينه وبين البيئة المحيطة به فهو يؤثر فيها ويتأثر بها.(٣٢)

ويتكون النسق المفتوح من ثلاثة مكونات رئيسية ترتبط معاً فى تكامل وترابط ولكل مكون أهمية خاصة فى حركة النسق الكلى[٣٣]، وهذه العناصر هى:

أ- المدخلات Inputs:

تعرف المنظمة بأنها تجمعات إنسانية لتحقيق أهداف محددة وهي تسعى من خلال ذلك إلى تحقيق وظائفها التى تعتمد اعتماداً متبادلاً بعضها على بعض، فكل جزء يحصل من الكل كما أنه يعطى للكل، والناتج النهائى لحركة المنظمات يتمثل فى تأديتها لوظائفها ككل.[٣٤]

يطلق عليها أيضاً الطاقة Energy التى يستوردها النسق سواء من المنظمات الاجتماعية الأخرى أو البيئة الخارجية.[٣٥]

وتشير النظرية لمجموعة متعددة من المدخلات، ولقد اختار الباحث هذه النظرية لأنها تفسر بشمول الجوانب التنظيمية المختلفة التى تحتاجها المنظمة فهى تحدد المدخلات فى عشر مدخلات أساسية تشمل الجوانب البنائية والوظيفية للمنظمة وهى.[٣٦]

١- التمويل. ٢- الموارد البشرية (العاملون).
٣- أقسام المنظمة. ٤- التجهيزات والمعدات.
٥- العملاء. ٦- الوقت (عنصر الزمن).
٧- الدعم والإعانات. ٨- الدعم السياسى.
٩- الخبراء الفنيون. ١٠- موارد أخرى.

وبتطبيق التحليل السوسيولوجى السابق للمدخلات على مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين، نجد أن مدخلات هذه المؤسسات تتحدد فى[٣٧]:

١- عاملون (تربويون، اجتماعيون، أطباء، نفسيون، إداريون، خدمات معاونة).

٢- مستفيدون (المعاقين).

٣- أنشطة وبرامج تمارس.

٤- مواد خام.

٥- معدات وآلات.

٦- قوانين ولوائح تحدد أهداف المؤسسة وتنظم أعمالها.

٧- اتصالات بالخبراء والجهات الإشرافية.

٨- ميزانية للإنفاق على متطلبات المؤسسة (أجور، تكلفة، برامج).

٩- معلومات عن احتياجات المستفيدين، الخدمات وغيرها.

ب- عملية التحويل المتكافئ Transport Equation:

ويقصد به تحويل المدخلات أو الطاقة التى تم استيرادها إلى خدمة ويتوجه إلى البيئة مرة أخرى، بمعنى أن عمليات التحويل المتكافئ تهتم بتحقيق أقصى فائدة من المدخلات وتستبعد المدخلات غير المتوافقة مع النسق، والعمليات التحويلية لها أهمية قصوى فى تحقيق أهداف النسق أو الأضرار به وفق ما يتحقق لهذه العمليات من الكفاءة والمقدرة.(٣٨)

وتتحدد هذه العمليات في مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين فى عملية اتخاذ القرارات، الإشراف، التنسيق، طبيعة العلاقات بين فريق العمل، التنسيق والتكامل بين الخدمات داخل المؤسسة، وأيضاً مع الخدمات الأخرى الموجودة والقائمة فى المجتمع.

ج- المخرجات Out Puts:

تعتبر المخرجات الناتج النهائى لعمل النسق، وتخرج فى صورة البرامج والخدمات التى يقدمها النسق للمستفيدين وهناك علاقة بين المدخلات والمخرجات، ناتج هذه العلاقة هو التغذية العكسية "الرجع" وهى عملية مستمرة وتتم فى شكل معلومات خاصة بوضع النسق فى البيئة وأيضاً عن البيئة نفسها، وهذه المعلومات من شأنها تصحيح انحراف النسق عن مساره الذى ينبغى أن يسير فيه وفائدة هذه المعلومات إعطاء حالة من الثبات والتوازن الدائمين بين كل من النسق والبيئة أو بمعنى أخر بين المدخلات والمخرجات وذلك لضمان تحسين المخرجات بصفة مستمرة.(٣٩)

ويقصد بمخرجات مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين في الدراسة الراهنة الخدمات التى تقدمها هذه المؤسسات ومدى ارتباط هذه الخدمات بالاحتياجات الفعلية للمستفيدين وتغطية الخدمات لأعداد كبيرة من العملاء بالإضافة إلى مدى إقبال أسر الأطفال المعاقين على الاستفادة من خدمات المؤسسة. **وتسعى مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين إلى تحقيق أهدافها، وتتمثل هذه الأهداف فى قيامها بالآتي:**

- التوافق مع موارد المجتمع المتعلقة (بالتعليم، قوة العمل، التدريب، السكن، الخدمات الصحية).
- زيادة كفاءة الخدمات المتاحة والمقدمة لأفراد المجتمع التى تشبع احتياجاتهم.
- إيجاد الصلات والروابط بين أفراد المجتمع وزيادة الخدمات وحل المشكلات وزيادة المشاركة فى اتخاذ القرارات المتصلة بحياة أفراد المجتمع.

- مواجهة المعوقات التى تحول دون أداء المنظمات لوظائفها.[٤٠]

كما تُعد الأسرة نسق اجتماعي به مدخلات تتمثل في (الأب والأم/ الأبناء/ الموارد الاقتصادية) ويتم التفاعل بين تلك المدخلين لتحقيق أهداف النسق العام ككل (تحقيق أهداف الأسرة)، وبها عملية التمويل المتكافئ والتي تتحدد في عمليات اتخاذ القرار داخل الأسرة والأدوار المختلفة التي يقوم بها كل فرد من أفرادها والعلاقات السائدة داخلها بين (الأب والأم)، و(الأبوين والأبناء)، و(الأبوين والطفل المعاق)، و(الأبناء والطفل المعاق)، ومحاولة مساعدة هذا الطفل وتوفير الرعاية له داخل الأسرة أو من خلال الاتصال بالمؤسسات الأخرى داخل المجتمع، وبها مخرجات تتمثل في:

١- إيجاد توازن بين ميزانية الأسرة وإشباع احتياجات الطفل المعاق.

٢- التوافق مع موارد المجتمع (تدريب/ تأهيل/ صحة)، بحيث يستفيد الطفل المعاق من تلك الموارد.

٣- محاولة إزالة المعوقات التي تحول دون استفادة الطفل المعاق من خدمات المؤسسة التي يتعامل معها.

خامساً: الإطارالمنهجي للدراسة:

١) نوع ومنهج الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة بحكم موضوعها وأهدافها إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، حيث أن المنهج الوصفي يعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها، كما أنه يتجه إلى الوصف الكمي أو الكيفي للظواهر المختلفة بالصورة التي هي عليها في المجتمع للتعرف على تركيبها وخصائصها[٤١]، حيث حاول الباحث في هذه الدراسة إلى

وصف وتحليل الأبعاد البنائية والوظيفية من خلال دراسة حالة بعض مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين، وذلك من أجل التعرف على الأبعاد والمعايير المرتبطة بجودة مؤسسة رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة حتى يتسنى وضع تصور مقترح وفقاً لهدف الدراسة.

٢) أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الراهنة على الأدوات التالية:

أ- دليل تحليلي للأبعاد البنائية والوظيفية لمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين في ضوء معايير الجودة.

ب- الاطلاع على سجلات وتقارير المؤسسات.

ج- مقياس التعرف على مؤشرات معيار تمكين الأسرة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين. (إعداد الباحث)

وقد تضمن المقياس في صورته النهائية خمسون عبارة موزعة على خمسة أبعاد وفقاً لما أسفرت عنه اختبارات الثبات والصدق للمقياس والتي توصل إليها الباحث وهي على النحو التالي:

م	أبعاد المقياس	أرقام العبارات									
١	مشاركة الأسرة في برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة.	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
٢	معرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة.	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠
٣	توعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين.	٢١	٢٢	٢٣	٢٤	٢٥	٢٦	٢٧	٢٨	٢٩	٣٠
٤	خدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة بالمؤسسة.	٣١	٣٢	٣٣	٣٤	٣٥	٣٦	٣٧	٣٨	٣٩	٤٠
٥	طرق وأساليب التواصل مع أسر الأطفال المعاقين بالمؤسسة.	٤١	٤٢	٤٣	٤٤	٤٥	٤٦	٤٧	٤٨	٤٩	٥٠

ثبات وصدق المقياس:

قام الباحث بإجراءات اختبار ثبات على عينة من أسر الأطفال المعاقين بجمعية التأهيل المهني بكافة مؤسساتها التي طبقت من خلالها الدراسة والذين لهم نفس خصائص وسمات مجتمع الدراسة، وبلغ عددهم خمسة عشر أسرة، كما قام أيضاً بإجراءات اختبار صدق للمقياس من خلال اتباع أكثر من أسلوب للتأكد من صدق المقياس وبالصورة التي يسمح من خلالها بالتطبيق الميداني.

ثبات المقياس:

اعتمد الباحث على أكثر من أسلوب للتحقق من ثبات المقياس:

- إعادة التطبيق:

قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة عشوائية قوامها خمسة عشر من أسر الأطفال المعاقين بجمعية التأهيل المهني بكافة مؤسساتها التي طبقت من خلالها الدراسة، والذين لهم نفس خصائص وسمات مجتمع الدراسة، ثم قام بعد ذلك بإعادة التطبيق بعد خمسة عشر يوماً من التطبيق الأول على نفس العينة.

ولحساب معامل ثبات المقياس استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين الأول والثاني، وقد تراوحت قيم معامل الاستقرار والثبات ما بين (٠.٨١، ٠.٨٩) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، كما بلغت قيمة معامل الاستقرار والثبات للدرجة الكلية للمقياس (٠.٨٦) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وقد جاءت هذه القيم لمعامل الثبات مرتفعة مما يعطي مؤشراً جيداً على ثبات المقياس وبالتالي إمكانية التطبيق الميداني.

قيم معامل الثبات للمقياس بواسطة

إعادة الطبيق

م	أبعاد المقياس	أرقام العبارات
١	مشاركة الأسرة في برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة.	٠.٨٠٦
٢	معرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة.	٠.٨٤٤
٣	توعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين.	٠.٨٥٤
٤	خدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة بالمؤسسة.	٠.٨٧٢
٥	طرق وأساليب التواصل مع أسر الأطفال المعاقين بالمؤسسة.	٠.٨٩١
	معامل ثبات الدرجة الكلية للمقياس	٠.٨٥٨

التجزئة النصفية:

استخدم الباحث أيضاً طريقة التجزئة النصفية، وذلك لتأكيد النتائج التي استخلصها من طريقة إعادة التطبيق، حيث قام الباحث بتقسيم عبارات المقياس إلى نصفين، والنصفين هما العبارات التي تحمل أرقاماً فردية، والأخرى العبارات التي تحمل أرقاماً زوجية، وتم حساب معامل الثبات عن طريق معادلة "جتمان" على نفس العينة السابقة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٩١) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) ويعد ذلك معاملاً مرتفعاً.

الصدق الظاهري:

بعد قيام الباحث بإعداد المقياس في صورته المبدئية، حيث تضمن (٧٥) عبارة تدور حول الأبعاد الخمس الرئيسية للمقياس، قام الباحث بتوزيعه على مجموعة من الخبراء والأساتذة المحكمين في علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، وإدارة الأعمال، وبعض المسئولين بالشئون الاجتماعية وعددهم (٢٤) محكماً من الأساتذة والخبراء، وذلك

للتعرف على مدى وضوح أبعاد المقياس والعبارات ومدى ارتباطها بموضوع الدراسة، وبناءً على آرائهم ومقترحاتهم حذفت بعض العبارات وأعيد صياغة بعض العبارات وتم إدخال كافة التعديلات والإضافات المقترحة من قبل السادة المحكمين، وقد استبعدت العبارات التي قلت نسبة الاتفاق عليها عن (٨٠%).

الصدق الذاتي:

تم حساب الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس، وبحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس، وجد أن معامل الصدق الذاتي لأبعاد المقياس تتراوح ما بين (٠.٩٠) و(٠.٩٤) في حين بلغت قيمة معامل الصدق الذاتي للدرجة الكلية للمقياس (٠.٩٣)، وهو يعتبر معامل مرتفع يسمح من خلاله بالتطبيق الميداني.

قيم معامل الصدق الذاتي للمقياس

م	أبعاد المقياس	أرقام العبارات
١	مشاركة الأسرة في برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة.	٠.٩٠
٢	معرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة.	٠.٩٢
٣	توعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين.	٠.٩٢
٤	خدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة بالمؤسسة.	٠.٩٣
٥	طرق وأساليب التواصل مع أسر الأطفال المعاقين بالمؤسسة.	٠.٩٤
	الدرجة الكلية للمقياس	٠.٩٣

صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب معامل الاتساق الداخلي بحساب ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس بالدرجة الكلية للمقياس، وجدير بالذكر أن معامل الاتساق الداخلي يعكس مدى تجانس المقياس.

قيم معامل صدق الاتساق الداخلي للمقياس
بواسطة درجة ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس
بالدرجة الكلية للمقياس

م	أبعاد المقياس	معامل الاتساق الداخلي
١	مشاركة الأسرة في برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة.	٠.٨٠
٢	معرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة.	٠.٨٨
٣	توعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين.	٠.٧٥
٤	خدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة بالمؤسسة.	٠.٧٧
٥	طرق وأساليب التواصل مع أسر الأطفال المعاقين بالمؤسسة.	٠.٨١
	الدرجة الكلية للمقياس	٠.٨٣

٣) عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على بعض مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المعاقين والتابعة لجمعية التأهيل المهني بمحافظة الإسكندرية، على اعتبار أنها تمثل أقدم وأكبر المؤسسات المعنية بشئون المعاقين في المحافظة، والتي يتبعها العديد من المؤسسات لفئات وأنواع متعددة من الإعاقة.

وقد شملت الدراسة سبعة مؤسسات وفقاً لما يلي:

- مقابلات مع مديري المؤسسات والأخصائيين بتلك المؤسسات.
- عينة من من أسر الأطفال المترددين على تلك المؤسسة، ممن توفر وجودهم أثناء فترة جمع البيانات، حيث بلغت إجمالي العينة (١١٧) أسرة وفقاً لما هو موضح:

م	المؤسسة	عدد الأطفال المترددين	عدد العينة من الأسر
١	مؤسسة التأهيل المهني.	١٢	٨
٢	مؤسسة المكفوفين.	٥	٣
٣	مؤسسة التأهيل الفكري/ بنين.	٧٢	٥٥
٤	تأهيل الفتيات المعوقين ذهنياً.	٢٦	١٧
٥	التثقيف الفكري/ داخلي.	٣٣	٢١
٦	حضانة محرم بك.	١٨	١٠
٧	حضانة العامرية	١٢	٣
	المجموع	١٧٨	١١٧

٤) المجال الزمني للدراسة:

تم جمع البيانات في الفترة من يناير (٢٠١٢) وحتى مارس (٢٠١٢).

٥) المعالجات الإحصائية:

١- استخدم الباحث كل من النسب المئوية والأوزان النسبية المرجحة لتقدير استجابات المبحوثين، وتعتمد تلك الأساليب على بعض العمليات الحسابية البسيطة.

٢- الوسط الحسابي.

٣- الانحراف المعياري.

٤- معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقات الارتباطية بين أبعاد المقياس، وإيجاد قيمة معامل ثبات المقياس عن طريق إعادة

التطبيق، وكذلك إيجاد قيم معامل صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

$$ز = \frac{\text{مجـ ح}^{-}\text{ س} \times \text{ح}^{-}\text{ ص}}{\sqrt{\text{مجـ ح}^{-2}\text{ س} \times \text{مجـ ح}^{-2}\text{ ص}}}$$

٥- معامل "جتمان" وذلك لإيجاد قيمة معامل ثبات المقياس عن طريق التجزئة النصفية.

$$ر = \frac{ع^{2}_{1} + ع^{2}_{2}}{ع^{2}}$$

$ع^{2}_{1}$ = تباين درجات النصف الأول من المقياس.

$ع^{2}_{2}$ = تباين درجات النصف الثاني من المقياس.

$ع^{2}$ = التباين الكلي للمقياس.

٦- حساب نسبة الاتفاق بالنسبة لصدق المحكمين على كل من مفردات الاستبيان وعبارات المقياس.

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق}}{\text{عدد مرات الاتفاق + عدد مرات الاختلاف}} \times ١٠٠$$

هذا وقد استعان الباحث بحزمة البرامج الإحصائية (PC- SPSS/ Statistical Package for the Social Services) (V.13 في حساب قيمة بعض المعاملات الإحصائية السابقة.

سادساً: التحليل البنائي لمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين في ضوء معايير الجودة:

تبرز أهمية الكيان البنائي عند تقنين طرق معينة كمتطلبات سلوكية لتحقيق أهداف أو وظائف، وتعتبر هذه الوظائف نقاطاً محورية تدور حولها أنساق الفعل وترتكز عليها.(٤٢)

ويعد تناول الخصائص البنائية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المعاقين أساساً ضرورياً في أي محاولة لتحديد معايير ومؤشرات يمكن الاستناد إليها في حالة وجود نظام لضبط الجودة بالمؤسسة. هذا وقد اعتمدنا في معالجة هذا المحور على ما توفر لدينا من بيانات من خلال دليل دراسة المؤسسة بجانب بعض المتغيرات المرتبطة بالمقابلات وتقارير وسجلات المؤسسات.

وقد تم تناول الخصائص البنائية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمعاقين في إطار الأبعاد التالية:

[١] سياسات العمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المعاقين:

تتحدد سياسات العمل بمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين من حيث أهمية وجود قوانين ولوائح منظمة للعمل بها، يحدد من خلالها فلسفة وأهداف المؤسسة وهو ما يمكن الاستناد عليه فيما بعد لوضع رسالة ورؤية المؤسسة. ومن خلال ذلك البعد تم تناول القوانين واللوائح المنظمة للعمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمعاقين، وكذلك كيفية

صياغة سياسات العمل بتلك المؤسسات، خصوصاً في إطار مدى الالتزام بالأهداف العامة، ومدى مشاركة العاملين في صياغة تلك السياسات، ومدى الاهتمام بآراء المستفيدين عند صياغتها.

وتعتبر سياسات العمل أطراً عامة يلتزم بها العاملين عند اتخاذ القرارات، فهي- سياسات العمل- مرشداً للعاملين، ومنهج تسير عليه المنظمة في طريقها لبلوغ أهدافها، أو هي الحدود الدنيا لطريقة اتخاذ القرار في مجال معين.(٤٣)

وقد أشارت تحليلات "جوليا باركر" إلى أن دراسة سياسات الرعاية الاجتماعية ترتبط بعديد من المناقشات والتساؤلات لقضايا أكثر أهمية وحيوية، ولا يمكن فهم السياسة الاجتماعية، بدون دراسة مدى ارتباطها بقضية القيم، والأيديولوجيات التي توجد في أي نظام اجتماعي معين، وهذا يكشف بالطبع عن عدد من العوامل الأخرى التي يجب وضعها في الحسبان، عند تفسيرنا لعملية سياسات الرعاية الاجتماعية.

ومن أهم تلك العوامل مضمون التشريعات الاجتماعية، ونظم الإدارة ونسق المتعقدات التي ترتبط بحقوق الفرد وطبيعة المسئوليات الجمعية، وغيرها من العوامل الأخرى التي تتداخل في عملية تقديم الخدمات العامة واعتبارها هدفاً عاماً لكل أنماط سياسات الرعاية الاجتماعية.(٤٤)

ومن خلال تحليل المقابلات والإطلاع على اللوائح والنظم، اتضح أن المؤسسات محل الدراسة خاضعة للقوانين واللوائح المنظمة لعمل الجمعيات الأهلية والصادرة من وزارة الشئون الاجتماعية بمصر، ومحدد بها أهدافها وسياسات العمل بها، إلا أن تلك القواعد واللوائح

صادرة من جهات سيادية بعيدة كل البعد عن آراء المستفيدين، وكذلك آراء العاملين بتلك المؤسسات.

[٢] الوحدات البنائية بمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين:

من خلال ذلك البعد تم التعرف على تشكيل الجمعية العمومية، ومجلس الإدارة، واللجان، والمدير المنفذ، وكذلك الجهاز الوظيفي بمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين من حيث حجم القوى العاملة، ومدى الحاجة للجهود التطوعية، ومدى وجود متخصصين في تقديم الخدمات، والأقسام الوظيفية خصوصاً من حيث تكاملها، ثم نتناول المستفيدين باعتبارهم أحد الوحدات البنائية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمعاقين، وذلك في إطار شروط الانتفاع من الخدمات والبرامج، والأسباب التي تجعلهم يلتحقون بتلك المؤسسات، وأيضاً الكيفية التي يتقدمون بها لمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمعاقين، وذلك استناداً إلى دعائم النظرية الكلاسيكية والتي تنظر إلى الهيكل الإداري من خلال العلاقات المنطقية للوظائف في التنظيم، والتي يجب أن ترتب لتحقيق أهداف بفاعلية، ويتضمن الهيكل الإداري مجموعة من الوحدات، كما أنه يخضع لنماذج موضوعية باعتبار أن نظرية التنظيم الكلاسيكي تعمل على أساس هيكلين رئيسيين هما الإداري والفني، بالإضافة إلى الأنشطة التي تتولاها اللجان ووظائف الاتصال تدخل في الاعتبارات الهيكلية السابقة.(٤٥)

ويعد المستفيدون وما يتعلق بهم من خصائص يمثل واحدة من المؤشرات البنائية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للمعاقين، ولا خلاف في أن هدف المؤسسة الاجتماعية هو تقديم خدمات مطلوبة لنوع من العملاء لمواجهة مشكلات تعترض حياتهم ولإشباع حاجاتهم، وعلى ذلك

نجد أن نشاط المؤسسة وإدارتها وتنظيم كافة أشكال السلوك الإداري فيها يتوقف على الميدان الذي يعمل فيه وبالتالي نوع العملاء، ومن هذا المنطلق فإن تحليل مدخلات المؤسسة الاجتماعية يجب أن يبدأ بتحديد خصائص هؤلاء العملاء للتعرف على الخصائص العمرية والنوع والحالة الاجتماعية والاقتصادية، ومحل الإقامة.(٤٦)

وتتفق جميع المؤسسات محل الدراسة أنه شرط أساسي أن يكون المنتفع معوقاً وأن تكون إعاقته متوافقة مع نوع الإعاقة التي تخدمها المؤسسة.

وجدير بالذكر أن المؤسسات محل الدراسة تقوم بتكوين ملفات للمستفيدين من خدماتها يتضمن الآتي:

- صورة البطاقة الشخصية أو شهادة قيد من المدرسة.
- شهادة طبية بالإعاقة وتحديد نسبتها إن أمكن.
- صورة من شهادة الميلاد أو صورة من مستخرج رسمي لها.
- صورة شخصية بالملف.

وعلى العاملين بالمؤسسات الإلمام جيداً بشروط الانتفاع بخدمات وبرامج المؤسسة، والتي من خلالها يتحدد الأفراد المعاقين المستحقين شرعاً لخدمات وبرامج المؤسسة، ليس فقط بل عليهم أيضاً التعرف على الشروط التفصيلية اللازم توافرها للاستفادة من كل خدمة أو برنامج بالمؤسسة.

سابعاً: التحليل الوظيفي لمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين في ضوء معايير الجودة:

تعتبر مؤسسات الرعاية الاجتماعية في ظل المفاهيم التي قدمتها المدرسة الوظيفية للمؤسسة الاجتماعية كمنظمة اجتماعية نسقاً مركباً ووحدة تنظيمية تتكون من مجموعة أجزاء تتصف بالاستقلالية فيما بينها، إلا أنها تتشابك وتترابط في نفس الوقت بمجموعة روابط داخلية تجعل كل وحدة بنائية فيها مرتبطة بباقي الوحدات الأخرى، وتمكنها من إنجاز الهدف أو الغاية التي تسعى المؤسسة "النسق" لتحقيقها، وتحتوي المؤسسة الاجتماعية على أجزاء ووحدات فرعية هي وحدات بنائية، سواء كانت أدوات تكنولوجية أو أفراد متخصصون يعتمدون على المعرفة العلمية في نشاطهم، وعلى موارد وتسهيلات مادية وغير مادية، بالإضافة إلى أنشطة الاتصال واتخاذ القرارات، كل ذلك يضبط إيقاع السلوك التنظيمي ويوجهه نحو تحقيق الأهداف.(٤٧)

وقد تناولت الدراسة الراهنة الخصائص الوظيفية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المعوقين في إطار الأبعاد التالية:

١) أهداف مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين:

تهدف الجمعية محل الدراسة الراهنة من خلال مشروعاتها المختلفة إلى تقديم الخدمات الاجتماعية والنفسية والطبية والتعليمية والمهنية للمعوق وأسرته، ليتمكن من التغلب على الآثار التي تخلفت عن العجز، وهذه الخدمات تؤدى بالمجان، إلا إذا ثبت من البحث الاجتماعي إمكان قيام الحالة بدفع نفقات الخدمة أو المساهمة في جزء منها.

أما عن أهداف المؤسسات التابعة للجمعية (والتي تمت من خلالها الدراسة) كانت على النحو التالي:

*** مؤسسة التأهيل المهني:**

- توفير خدمات التأهيل المهني للأطفال الذكور المعاقين بحالات البتر أو الشلل في الأطراف.
- توفير الرعاية الاجتماعية الشاملة (إيواء داخلي- تغذية- ملبس- ترويح).
- توفير الأجهزة الطبية والتعويضية المناسبة للحالة وفقاً للتقرير الطبي.
- التوجيه المهني لكل حالة في ضوء نوع الإعاقة ونسبة العجز والاستعدادات والإمكانيات لدى الحالة.
- توفير خدمات الرعاية الصحية بصفة دورية.

*** مؤسسة المكفوفين:**

- تدريب المكفوفين على المهن التي تتناسب مع ميولهم وحواسهم.
- تزويد الكفيف بخبرات متجددة فيما يتعلق بالمجتمع الخارجي تساعده في اكتساب عادات وتصرفات خاصة تتعلق بحركته في الطريق.
- شغل أوقات فراغ الكفيف بإقامة الحفلات في المناسبات المختلفة وكذلك القيام بالرحلات والتعرف على معالم البيئة المحيطة بالمؤسسة.
- تدريب الكفيف على القراءة والكتابة بطريقة برايل.

*** مؤسسة التأهيل الفكري (بنين):**

تهدف إلى رعاية الأطفال المتخلفين عقلياً وتتكون المؤسسة من قسمين:

- **القسم الداخلي:** يضم العملاء بنظام الإيواء الكامل.
- **القسم الخارجي:** يضم العملاء لمزاولة الهوايات والأنشطة المختلفة في الفترة الصباحية.

*** مركز التأهيل المهني للفتيات المعوقات ذهنياً:**

- يهدف إلى تأهيلهن اجتماعياً ونفسياً وذلك للحالات التي تتراوح نسبة ذكائها ما بين ٣٠ درجة و٧٥ درجة، وتدريبهن على بعض المهن التي تناسبهن تبعاً لقدراتهن الذهنية مثل التريكو اليدوي والنصف آلي وأعمال الحياكة، والتدبير المنزلي، وحتى يتمكن من الاعتماد على أنفسهن واكتساب المهارات الأساسية اللازمة للحياة.

*** مؤسسة التثقيف الفكري للفتيات (داخلي):**

- تهدف المؤسسة بوجه عام إلى رعاية الفتيات من ذوي الاحتياجات الخاصة المعوقات ذهنياً بدرجة ذكاء من (٢٥-٧٥) درجة والعمل على تقديم الخدمات الطبية والاجتماعية والنفسية وإشباع احتياجاتهن وتعديل سلوكهم وتنمية قدراتهن ومهاراتهن المهنية مع تزويدهن بالبرامج التعليمية والتثقيفية والفنية وشغل أوقات الفراغ بطريقة بناءة ومفيدة لمساعدتهن على الاعتماد على النفس والتواصل مع الآخرين والاندماج في المجتمع.

*** حضانات المعوقين:**

- تقوم الجمعية برعاية وخدمة الأطفال المعاقين من الجنسين في السن من (٣-٧) سنوات، من خلال حضانة المعاقين الكائنة بمقر الجمعية بمحرم بك، وكذلك حضانة المعاقين الكائنة بمنطقة العامرية، وذلك لخدمة أهالي المنطقة والمناطق المجاورة، وذلك لمساعدتهم في الاعتماد على النفس منذ الصغر.

- تقدم الحضانة للأطفال الملتحقين بها الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية والترويحية، ويشرف على العمل بالحضانة أخصائيات مدربات على العمل مع هذه الفئة، كما يتم تقديم وجبة غذائية بالإضافة إلى البرامج الترويحية والتثقيفية والرحلات بغرض التكيف مع المجتمع الخارجي.

٢) الخدمات والبرامج المقدمة بمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين:

هي تلك الخدمات التي تتولاها مؤسسات الرعاية الاجتماعية والتي يمكن أن نطلق عليها خدمات الرعاية الاجتماعية، وهي تشمل الخدمات الشخصية الفردية، والخدمات التي يتم من خلالها تهيئة الفرد والجماعة للقيام بأدوار جديدة في المجتمع.(٤٨)

وتهدف مؤسسات الرعاية الاجتماعية للأطفال المعاقين من خلال الخدمات والبرامج إلى دمج المعاق في الحياة العامة باعتبار أن ذلك واجب أخلاقي وإنساني تفرضه القيم الاجتماعية والدينية، فهو حق للمعوق في ظل الحياة الديمقراطية التي نؤمن بها لكي يعيش مستقراً وراضياً عن حياته ومساهماً ومشاركاً في تحقيق مسيرة التنمية لذاته ولأسرته.(٤٩)

٣) أنماط العلاقة بين مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين والمجتمع المحلي (أنواعها- مستوياتها):

إن التطوع عمل مجتمعي يسعى لخدمة المجتمع سواء اتسع نطاقه أو ضاق، كان شاملاً أو متخصصاً لرعاية فئة معينة، فمن سماته الانفتاح وليس الانغلاق، ومن ثم وجب على المؤسسة:

- الانفتاح على المجتمع والتعايش المستمر معه، حتى تتمكن من التعبير عنه وعما تخدمه من فئات.
- توثيق الصلة بالجهات الحكومية المشرفة والهيئات التي تعمل بذات المجال.
- تكوين قاعدة معلومات حول المجتمع ونوعية ما يؤدى به من خدمات.
- التنسيق مع الجهات المماثلة، أو ذات الصلة المباشرة، أو غير المباشرة، لتقوية العمل وتدعيمه.
- الانفتاح على المنظمات الإقليمية والدولية بذات المجال لتبادل الخبرات وتحقيق مزيد من الاستفادة والتعاون معها من أجل خير المجتمع.(٥٠)

ومن خلال الدراسة اتضح للباحث أنه يمكن تصور أشكال العلاقات والاتصالات التي تتم بين مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين في الأشكال التالية:

١-العلاقات التنسيقية:

ترتبط مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين بمؤسسات وهيئات أخرى بغية التنسيق بين خدمات المؤسسة، ومنعاً من تركيزها في مناطق جغرافية محددة، وتتولى مديرية الشئون الاجتماعية بصفتها الجهة الإدارية المختصة عملية التنسيق بين مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين، وخاصة منع تأسيس جمعيات متشابهة الأغراض في إطار النطاق الجغرافي للجمعية، وتتولى إدارة الجمعية النشاط الأهلي بالمنطقة الإدارية التي تتبعها الجمعية. أما من حيث تنسيق الخدمات والبرامج بين مؤسسات

رعاية الأطفال المعاقين، فيعد ذلك من اختصاص إدارة التأهيل التي تتبعها الجمعية بإشراف إدارة التأهيل بمديرية الشئون الاجتماعية.

وعلى الرغم من عضوية الجمعية التي تمت من خلالها الدراسة بالاتحاد الإقليمي، إلا أنه قد أفاد المسئولون بتلك الجمعيات أن الاتحاد الإقليمي للجمعيات والمؤسسات الخاصة ليس له دور يذكر في مجال تنسيق العمل بين الجمعية والجمعيات الأخرى، سواء تقع في نفس القسم الإداري أو على مستوى نطاق المحافظة ككل، وجدير بالذكر أن بعض المؤسسات التي تمت من خلالها الدراسة، وليس جميعها، يقتصر تعاونها مع الاتحاد الإقليمي على حضور الدورات التدريبية التي يعقدها الاتحاد الإقليمي.

وبالنسبة لاتحاد هيئات رعاية الفئات الخاصة، فإن الجمعية التي تمت من خلالها الدراسة لديها عضوية بالاتحاد، ويعد دور اتحاد رعاية هيئات الفئات الخاصة والمعوقين دوراً مقصوراً- بالنسبة للمؤسسات التي تمت من خلالها الدراسة- على إقامة دروات تدريبية أو عقد لقاءات بين الجمعيات وتنظيم مؤتمره السنوي، هذا بالإضافة إلى تنظيمه لحملة جمع المال السنوية.

٢-العلاقات التخطيطية:

أما عن المؤسسات والهيئات التي ترتبط بها الجمعية موضوع الدراسة بغرض تخطيط خدماتها وأنشطتها أو مراجعة خططها وسياساتها، فيقتصر ذلك على إدارة التأهيل سواء بمديرية الشئون الاجتماعية، أو إدارة التأهيل بالمنطقة الإدارية التي تتبعها الجمعية.

ونظراً لافتقار المؤسسات التي تمت من خلالها الدراسة إلى تكامل جهازها الإداري والفني القائم على تقديم الخدمات والبرامج، لذا فإنها تستعين بمديرية الشئون الاجتماعية عن طريق ندب موظفيها بتلك المؤسسات، هذا بجانب الزيارات الإشرافية التي يقوم بها موظفو إدارة الجمعيات وإدارة التأهيل.

أضف إلى ذلك أن تلك المؤسسات موضوع الدراسة تلتزم بكافة القرارات الوزارية، فور صدورها وإبلاغها صورة منها عن طريق إدارة التأهيل ويكون التزامها بها في سياق الخدمات والبرامج التي تنتجها الجمعيات تخطيطياً وتنفيذياً.

٣-العلاقات الرقابية:

تتولى أكثر من جهة عملية الرقابة على الجمعية موضوع الدراسة، من هذه الجهات: إدارة الجمعيات بمديرية الشئون الاجتماعية، حيث تتولى الرقابة على عملية إمساك الدفاتر والأوراق الرسمية، والمستندات الخاصة بالجمعية، إدارة التأهيل، وتتولى مدى مطابقة البرامج والخدمات للأهداف المنصوص عليها بلائحة المؤسسة، ومسارات التخطيط والتنفيذ والمتابعة، إدارة الرقابة والمتابعة، وتتولى عمليات التفتيش المفاجئ على الجمعيات، وخاصة في حالات رفع تقارير من إدارة الجمعيات أو إدارة التأهيل، وعموماً تلتزم كافة إدارات مديرية الشئون الاجتماعية خلال عملية الرقابة بكافة نصوص قانون الجمعيات والمؤسسات الخاصة واللائحة التنفيذية الخاصة به، بجانب كافة القرارات الوزارية التي تدخل في نطاق عمل الجمعية. بجانب ما تقوم به وزارة الشئون الاجتماعية من دور واضح في الرقابة على أعمال الجمعيات موضوع الدراسة من خلال

الإدارات المعنية المشار إليها آنفاً بمديرية الشئون الاجتماعية، نجد أن هناك جهات وهيئات أخرى تقوم بعملية الرقابة هي:

- **الجهاز المركزي للمحاسبات:** حيث يتولى عملية الرقابة على النواحي المالية للجمعية وكافة مستنداتها المالية.
- **مديرية القوى العاملة والتشغيل:** الرقابة على القوى العاملة بالجمعية، من حيث استيفاء مصوغات تعيينهم بالجمعية سواء تعيين دائم أو بعقد مؤقت، وكذلك في حالات الفصل.
- **الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية والمعاشات:** تتولى الرقابة على تأمين العاملين بالجمعية لدى الهيئة.
- **ديوان عام المحافظة:** يتولى الرقابة على أعمال الجمعيات من خلال زيارات مفاجئة للجمعية، حيث تنحصر الرقابة الممثلة في ديوان عام المحافظة في التعرف على خدمات وبرامج الجمعية والاطلاع على سجلات الجمعية، ورقابة النواحي المالية في حالة إذا ما كانت تصرف للجمعية إعانة من قبل المحافظة سواء كانت محددة الصرف في مجال معين أو مطلق للجمعية حرية التصرف فيها، ويتولى تلك الرقابة لجان ممثلة من مجلس المحافظة نفسه أو من مجلس الحي الذي تقع في نطاقه الجمعية.

٤- العلاقات النفعية:

ترتبط الجمعية موضوع الدراسة بهيئات ومؤسسات غايتها في ذلك طلب العون والمساعدة، وغالباً ما تأخذ علاقاتها بهذه الهيئات والمؤسسات شكلاً أفقياً، وقد وجدت الدراسة الراهنة أنه لا قيود على الجمعية في الاتصال بما تشاء من هيئات ومؤسسات سواء على المستوى

المحلي أو القومي، أو هيئات أجنبية، طالما كان ذلك لا يدين الجمعية بصورة مباشرة، أو غيرمباشرة، في التورط بأمور سياسية، أو بما يهدد أمن البلاد داخلياً، وتتمثل أوجه الانتفاع في شكل إعانات مادية تُمنح للمعاقين، وفي أحوال أخرى تتمثل في شكل مساعدات عينية، أو إمداد الجمعية بمطبوعات ودوريات، فجمعية التأهيل المهني على اتصالات بكافة الشركات الحكومية والخاصة بمحافظة الإسكندرية، وكذلك هيئة اليونيسيف وهيئة الكاريتاس.

ثامناً: تحليل النتائج المرتبطة بمقياس التعرف على مؤشرات معيار تمكين الأسرة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين:

جدول رقم (١)

يوضح الأوزان المرجحة والمتوسطات المرتبطة ببعد مشاركة الأسرة في برامج وأنشطة الأطفال المعاقين بالمؤسسة

(ن = ١١٧)

رقم العبارة على أبعاد المقياس	موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%				
١	٥	٤.٣	٥٥	٤٧.٠	٥٧	٤٨.٧	١٨٢	١.٥٥٥٦	٠.٥٧٩٠١	٧
٢	٣	٢.٦	٤٣	٣٦.٨	٧١	٦٠.٧	١٦٦	١.٤١٨٨	٠.٥٧٥١٩	١٠
٣	١٩	١٦.٢	٣١	٢٦.٥	٦٧	٥٧.٣	١٨٦	١.٥٨٩٧	٠.٧٥٦٠٥	٥
٤	٤١	٣٥.٠	٣٠	٢٥.٦	٤٦	٣٩.٣	٢٢٩	١.٩٥٧٣	٠.٨٦٤٩٦	٢
٥	٤	٣.٤	٤١	٣٥.٠	٧٢	٦١.٥	١٦٦	١.٤١٨٨	٠.٥٦٠٧٨	٩

٦	٥٢	٤٤.٤	٣٦	٣٠.٨	٢٩	٢٤.٨	٢٥٧	٢.١٩٦٦	٠.٨١١٩٧	١
٧	٢	١.٧	٥٥	٤٧.٠	٦٠	٥١.٣	١٧٦	١.٥٠٤٣	٠.٥٣٥٣٧	٨
٨	٢٤	٢٠.٥	٣٧	٣١.٦	٥٦	٤٧.٩	٢٠٢	١.٧٢٦٥	٠.٧٨٣٧١	٣
٩	١٧	١٤.٥	٣٦	٣٠.٨	٦٤	٥٤.٧	١٨٧	١.٥٩٨٣	٠.٧٣١٧٩	٤
١٠	٦	٥.١	٥٥	٤٧.٠	٥٦	٤٧.٩	١٨٤	١.٥٧٢٢٦	٠.٥٩١٨٤	٦

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق ترتيب العبارات والتي هي بمثابة مؤشرات بُعد "مشاركة الأسرة في برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة" وفقاً للآتي:

- المرتبة الأولى: مؤشر "الحرص على الاشتراك في عضوية لجان المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (٢٥٧)، ووسط حسابي (٢.١٩٦٦)، بانحراف معياري (٠.٨١١٩٧).
- المرتبة الثانية: مؤشر "حرص المؤسسة على وجود أحد أفراد الأسرة بلجان المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (٢٢٩)، ووسط حسابي (١.٩٥٧٣)، بانحراف معياري (٠.٨٦٤٩٦).
- المرتبة الثالثة: مؤشر "الاهتمام بتدريب الطفل المعاق داخل المنزل"، بوزن نسبي مرجح (٢٠٢)، ووسط حسابي (١.٧٢٦٥)، بانحراف معياري (٠.٧٨٣٧١).
- المرتبة الرابعة: مؤشر "الحرص على متابعة الأعمال والواجبات المكلف بها ابني/ ابنتي بالمنزل"، بوزن نسبي مرجح (١٨٧)، ووسط حسابي (١.٥٩٨٣)، بانحراف معياري (٠.٧٣١٧٩).

- المرتبة الخامسة: مؤشر "تلبية دعوة المؤسسة للمساهمة في فعاليات الأنشطة بالمؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٨٦)، ووسط حسابي (١.٥٨٩٧)، بانحراف معياري (٠.٧٥٦٠٥).
- المرتبة السادسة: مؤشر "تحديد المؤسسة دور محدد لنا في برامج المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٨٤)، ووسط حسابي (١.٥٧٢٢٦)، بانحراف معياري (٠.٥٩١٨٤).
- المرتبة السابعة: مؤشر "حرص المؤسسة على تشجعينا للتطوع بالعمل داخل المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٨٢)، ووسط حسابي (١.٥٥٥٦)، بانحراف معياري (٠.٥٧٩٠١).
- المرتبة الثامنة: مؤشر "توفير بعض من وقتي للتطوع بالمؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٧٦)، ووسط حسابي (١.٥٠٤٣)، بانحراف معياري (٠.٥٣٥٣٧).
- المرتبة التاسعة: مؤشر "دعوة المؤسسة لمشاركتنا في تخطيط البرامج المقدمة لأبنائنا"، بوزن نسبي مرجح (١٦٦)، ووسط حسابي (١.٤١٨٨)، بانحراف معياري (٠.٥٦٠٧٨).
- المرتبة العاشرة: مؤشر "إشراكنا في تقييم برامج المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٦٦)، ووسط حسابي (١.٤١٨٨)، بانحراف معياري (٠.٥٧٥١٩).

جدول رقم (٢)

يوضح الأوزان المرجحة والمتوسطات المرتبطة ببعد معرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة

(ن = ١١٧)

رقم العبارة على أبعاد المقياس	موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%				
١١	٢٨	٢٣.٩	٢٤	٢٠.٥	٦٥	٥٥.٦	١٩٧	١.٦٨٣٨	٠.٨٣٧١٧	١
١٢	٩	٧.٧	١٩	١٦.٢	٨٩	٧٦.١	١٥٤	١.٣١٦٢	٠.٦١٠٩٦	١٠
١٣	٢٣	١٩.٧	١٩	١٤.٥	٧٧	٦٥.٨	١٨٠	١.٥٣٨٥	٠.٨٠٤٥٠	٤
١٤	٥	٤.٣	٤٨	٤١.٠	٦٤	٥٤.٧	١٧٥	١.٤٩٥٧	٠.٥٨١٦٧	٦
١٥	١٧	١٤.٥	١٦	١٣.٧	٨٤	٧١.٨	١٦٧	١.٤٢٧٤	٠.٧٣٤٨٠	٧
١٦	٥	٤.٣	٣٨	٣٢.٥	٧٤	٦٣.٢	١٦٥	١.٤١٠٣	٠.٥٧٤٦٦	٨
١٧	٢٣	١٩.٧	٣٢	٢٧.٤	٦٢	٥٣.٠	١٩٥	١.٦٦٦٧	٠.٧٨٧٨٤	٢
١٨	١٣	١١.١	٤٧	٤٠.٢	٥٧	٤٨.٧	١٩٠	١.٦٢٣٩	٠.٦٧٨٨٢	٣
١٩	٥	٤.٣	٢٠	١٧.١	٩٢	٧٨.٦	١٤٧	١.٢٥٦٤	٠.٥٢٧٧٤	٩
٢٠	٢٠	١٧.١	١٨	١٥.٤	٧٩	٦٧.٥	١٧٥	١.٤٩٥٧	٠.٧٧٢٦٣	٥

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق ترتيب العبارات والتي هي بمثابة مؤشرات بُعد "معرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة" وفقاً للآتي:

- المرتبة الأولى: مؤشر "توفير النشرات التعريفية بالمؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٩٧)، ووسط حسابي (١.٦٨٣٨)، بانحراف معياري (٠.٨٣٧١٧).
- المرتبة الثانية: مؤشر "تعريف المؤسسة لنا برسالتها ورؤيتها"، بوزن نسبي مرجح (١٩٥)، ووسط حسابي (١.٦٦٦٧)، بانحراف معياري (٠.٧٨٧٨٤).

- المرتبة الثالثة: مؤشر "الحرص على معرفة فلسفة البرامج المقدمة لأبنائنا"، بوزن نسبي مرجح (١٩٠)، ووسط حسابي (١.٦٢٣٩)، بانحراف معياري (٠.٦٧٨٨٢).
- المرتبة الرابعة: مؤشر "وضع لوحات إرشادية بأماكن واضحة داخل المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٨٠)، ووسط حسابي (١.٥٣٨٥)، بانحراف معياري (٠.٨٠٤٥٠).
- المرتبة الخامسة: مؤشر "إعلان المؤسسة عن أهدافها"، بوزن نسبي مرجح (١٧٥)، ووسط حسابي (١.٤٩٥٧)، بانحراف معياري (٠.٧٧٢٦٣).
- المرتبة السادسة: مؤشر "تحديد شروط الاستفادة من خدمات المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٧٥)، ووسط حسابي (١.٤٩٥٧)، بانحراف معياري (٠.٥٨١٦٧).
- المرتبة السابعة: مؤشر "اشتراك الأسرة في وضع أو تحديث رسالة ورؤية المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٦٧)، ووسط حسابي (١.٤٢٧٤)، بانحراف معياري (٠.٧٣٤٨٠).
- المرتبة الثامنة: مؤشر "حرص المؤسسة على تحديث رسالتها ورؤيتها وفقاً لاحتياجات أبنائنا"، بوزن نسبي مرجح (١٦٥)، ووسط حسابي (١.٤١٠٣)، بانحراف معياري (٠.٥٧٤٦٦).
- المرتبة التاسعة: مؤشر "عدم وجود تعارض بين الأنشطة الفعلية ورسالة المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٤٧)، ووسط حسابي (١.٢٥٦٤)، بانحراف معياري (٠.٥٢٧٧٤).

- المرتبة العاشرة: مؤشر "وجود أنشطة تلبية احتياجات أبنائنا"، بوزن نسبي مرجح (١٥٤)، ووسط حسابي (١.٣١٦٢)، بانحراف معياري (٠.٦١٠٩٦).

جدول رقم (٣)

يوضح الأوزان المرجحة والمتوسطات المرتبطة ببعد توعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين

(ن = ١١٧)

رقم العبارة على أبعاد المقياس	موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%				
٢١	٢٢	١٨.٨	٤٤	٣٧.٦	٥١	٤٣.٦	٢٠٥	١.٧٥٢١	٠.٧٥٣٢٢	١
٢٢	٢	١.٧	٢٠	١٧.١	٩٥	٨١.٢	١٤١	١.٢٠٥١	٠.٤٤٦٠٣	٩
٢٣	٦	٥.١	٤١	٣٥.٠	٧٠	٥٩.٨	١٧٠	١.٤٥٣٠	٠.٥٩٤٤٥	٣
٢٤	٥	٤.٣	٩	٧.٧	١٠٣	٨٨.٠	١٣٦	١.١٦٢٤	٠.٤٧٢٦٥	١٠
٢٥	–	–	٤٣	٣٦.٨	٧٤	٦٣.٢	١٦٠	١.٣٦٧٥	٠.٤٨٤٢٠	٦
٢٦	–	–	٤٢	٣٥.٩	٧٥	٦٤.١	١٥٩	١.٣٥٩٠	٠.٤٨١٧٦	٧
٢٧	٤	٣.٤	٤٣	٣٦.٨	٧٠	٥٩.٨	١٦٨	١.٤٣٥٩	٠.٥٦٣٠١	٤
٢٨	١٩	١٦.٢	٥	٤.٣	٩٣	٧٩.٥	١٦٠	١.٣٦٧٥	٠.٧٤٩٦٩	٥
٢٩	–	–	٣١	٢٦.٥	٨٦	٧٣.٥	١٤٨	١.٢٦٥٠	٠.٤٤٣٢١	٨
٣٠	١٣	١١.١	٤٧	٤٠.٢	٥٧	٤٨.٧	١٩٠	١.٦٢٣٩	٠.٦٧٨٨٢	٢

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق ترتيب العبارات والتي هي بمثابة مؤشرات بُعد "توعية وتدريب الأسرة للتعامل مع أبنائهم المعاقين" وفقاً للآتي:

- المرتبة الأولى: مؤشر "توفير لوحات إرشادية للتوعية داخل المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (٢٠٥)، ووسط حسابي (١.٧٥٢١)، بانحراف معياري (٠.٧٥٣٢٢).

- المرتبة الثانية: مؤشر "توفير النشرات التثقيفية لزيادة وعينا بالإعاقة"، بوزن نسبي مرجح (١٩٠)، ووسط حسابي (١.٦٢٣٩)، بانحراف معياري (٠.٦٧٨٨٢).
- المرتبة الثالثة: مؤشر "وجود مدربين متخصصين لتدريبنا"، بوزن نسبي مرجح (١٧٠)، ووسط حسابي (١.٤٥٣٠)، بانحراف معياري (٠.٥٩٤٤٥).
- المرتبة الرابعة: مؤشر "توفير المؤسسة ورش تدريبية عملية لأفراد الأسرة"، بوزن نسبي مرجح (١٦٨)، ووسط حسابي (١.٤٣٥٩)، بانحراف معياري (٠.٥٦٣٠١).
- المرتبة الخامسة: مؤشر "توفير مكان ملائم ومجهز للتدريب داخل المؤسسة أو خارجها"، بوزن نسبي مرجح (١٦٠)، ووسط حسابي (١.٣٦٧٥)، بانحراف معياري (٠.٧٤٩٦٩).
- المرتبة السادسة: مؤشر "الحرص على حضور الدورات التي تعقد بالمؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٦٠)، ووسط حسابي (١.٣٦٧٥)، بانحراف معياري (٠.٤٨٤٢٠).
- المرتبة السابعة: مؤشر "مراعاة آرائنا ومقترحاتنا بشأن البرامج التدريبية"، بوزن نسبي مرجح (١٥٩)، ووسط حسابي (١.٣٥٩٠)، بانحراف معياري (٠.٤٨١٧٦).
- المرتبة الثامنة: مؤشر "الاسترشاد بالتجارب الناجحة لبعض الأسر كنماذج للتوعية"، بوزن نسبي مرجح (١٤٨)، ووسط حسابي (١.٢٦٥٠)، بانحراف معياري (٠.٤٤٣٢١).

- المرتبة التاسعة: مؤشر "استعانة المؤسسة بنا في حملات التوعية"، بوزن نسبي مرجح (١٤١)، ووسط حسابي (١.٢٠٥١)، بانحراف معياري (٠.٤٤٦٠٣).
- المرتبة العاشرة: مؤشر "توفير مكتبة متخصصة بوسائل تكنولوجية داخل المؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٣٦)، ووسط حسابي (١.١٦٢٤)، بانحراف معياري (٠.٤٧٢٦٥).

جدول رقم (٤)

يوضح الأوزان المرجحة والمتوسطات المرتبطة ببعد خدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة بالمؤسسة

(ن = ١١٧)

رقم العبارة على أبعاد المقياس	موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%				
٣١	٢	١.٧	٣١	٢٦.٥	٨٤	٧١.٨	١٥٢	١.٢٩٩١	٠.٤٩٥٩٣	٩
٣٢	١٠	٨.٥	٣٤	٢٩.١	٧٣	٦٢.٤	١٧١	١.٤٦١٥	٠.٦٥٠٤٤	٤
٣٣	–	–	٣٨	٣٢.٥	٧٩	٦٧.٥	١٥٥	١.٣٢٤٨	٠.٤٧٠٣١	٨
٣٤	١	٠.٩	٥٩	٥٠.٤	٥٧	٤٨.٧	١٧٨	١.٥٢١٤	٠.٥١٨٥٩	٣
٣٥	٩	٧.٧	٢٦	٢٢.٢	٨٢	٧٠.١	١٦١	١.٣٧٦١	٠.٦٢٥٩٧	٧
٣٦	١	٠.٩	٤٢	٣٥.٩	٧٤	٦٣.٢	١٦١	١.٣٧٦١	٠.٥٠٣٨٩	٦
٣٧	١٤	١٢.٠	٣٨	٣٢.٥	٦٥	٥٥.٦	١٨٣	١.٥٦٤١	٠.٦٩٩٥٦	٢
٣٨	٢	١.٧	٤٩	٤١.٩	٦٦	٥٦.٤	١٧٠	١.٤٥٣٠	٠.٥٣٣٣٠	٥
٣٩	٥	٤.٣	١٧	١٤.٥	٩٥	٨١.٢	١٤٤	١.٢٣٠٨	٠.٥١٥٠٣	١٠
٤٠	٢٧	٢٣.١	٢٣	١٩.٧	٦٧	٥٧.٣	١٩٤	١.٦٥٨١	٠.٨٣٢١٤	١

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق ترتيب العبارات والتي هي بمثابة مؤشرات بُعد "خدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة بالمؤسسة" وفقاً للآتي:

- المرتبة الأولى: مؤشر "توفير البرامج الإرشادية للتخفيف من الأزمات النفسية"، بوزن نسبي مرجح (١٩٤)، ووسط حسابي (١.٦٥٨١)، بانحراف معياري (٠.٨٣٢١٤).
- المرتبة الثانية: مؤشر "توفير برامج لدعم المشكلات النفسية لأبنائنا في المراحل العمرية المختلفة"، بوزن نسبي مرجح (١٨٣)، ووسط حسابي (١.٥٦٤١)، بانحراف معياري (٠.٦٩٩٥٦).
- المرتبة الثالثة: مؤشر "استعانة المؤسسة باستشاريين لدعم الأسرة"، بوزن نسبي مرجح (١٧٨)، ووسط حسابي (١.٥٢١٤)، بانحراف معياري (٠.٥١٨٥٩).
- المرتبة الرابعة: مؤشر "تواجد أخصائي نفسي مقيم بالمؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٧١)، ووسط حسابي (١.٤٦١٥)، بانحراف معياري (٠.٦٥٠٤٤).
- المرتبة الخامسة: مؤشر "توفير خدمات دعم للأسرة بالمنزل"، بوزن نسبي مرجح (١٧٠)، ووسط حسابي (١.٤٥٣٠)، بانحراف معياري (٠.٥٣٣٣٠).
- المرتبة السادسة: مؤشر "توفير خط نجدة مباشر بالمؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (١٦١)، ووسط حسابي (١.٣٧٦١)، بانحراف معياري (٠.٥٠٣٨٩).
- المرتبة السابعة: مؤشر "تقديم المساعدة للأسرة في حالات الطوارئ"، بوزن نسبي مرجح (١٦١)، ووسط حسابي (١.٣٧٦١)، بانحراف معياري (٠.٦٢٥٩٧).
- المرتبة الثامنة: مؤشر "توفير وسيلة اتصال سريعة ومعلنة عند الضرورة"، بوزن نسبي مرجح (١٥٥)، ووسط حسابي (١.٣٢٤٨)، بانحراف معياري (٠.٤٧٠٣١).

- المرتبة التاسعة: مؤشر "حرص المؤسسة على مساعدة الأسرة عند الأزمات"، بوزن نسبي مرجح (١٥٢)، ووسط حسابي (١.٢٩٩١)، بانحراف معياري (٠.٤٩٥٩٣).
- المرتبة العاشرة: مؤشر "تقديم المساندة الاجتماعية للأسرة على فترات منتظمة"، بوزن نسبي مرجح (١٤٤)، ووسط حسابي (١.٢٣٠٨)، بانحراف معياري (٠.٥١٥٠٣).

جدول رقم (٥)

يوضح الأوزان المرجحة والمتوسطات المرتبطة ببعد طرق وأساليب التواصل مع أسر الأطفال المعاقين بالمؤسسة

(ن = ١١٧)

رقم العبارة على أبعاد المقياس	موافق		موافق إلى حد ما		غير موافق		الوزن المرجح	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%				
٤١	٢٦	٢٢.٢	٢٩	٢٤.٨	٦٢	٥٣.٠	١٩٨	١.٦٩٢٣	٠.٨١٤٣٣	٨
٤٢	٢٥	٢١.٤	٣٢	٢٧.٤	٦٠	٥١.٣	١٩٩	١.٧٠٠٩	٠.٨٠١٥٦	٦
٤٣	٢٧	٢٣.١	٣٧	٣١.٦	٥٣	٤٥.٣	٢٠٨	١.٧٧٧٨	٠.٦٩٩٩٠	٥
٤٤	٣٠	٢٥.٦	٢٢	١٨.٨	٦٥	٥٥.٦	١٩٩	١.٧٠٠٩	٠.٨٥٣٦٤	٧
٤٥	٧٤	٦٣.٢	١٩	١٦.٢	٢٤	٢٠.٥	٢٨٤	٢.٤٢٧٤	٠.٨١٢٧٩	٢
٤٦	–	–	٣٦	٣٠.٨	٨١	٦٩.٢	١٥٣	١.٣٠٧٧	٠.٤٦٣٥٢	١٠
٤٧	٨	٦.٨	٣٩	٣٣.٣	٧٠	٥٩.٨	١٧٢	١.٤٧٠١	٠.٦٢٣٨٥	٩
٤٨	٣٥	٢٩.٩	٦٠	٥١.٣	٢٢	١٨.٨	٢٤٧	١.١١١١	٠.٦٩٢٠٥	٤
٤٩	٤٩	٤١.٩	٦٥	٥٥.٦	٣	٢.٦	٢٨٠	٢.٣٩٣٢	٠.٥٤٠٧١	٣
٥٠	٦٨	٥٨.١	٤٥	٣٨.٥	٤	٣٢.٤	٢٩٨	٢.٥٤٧٠	٠.٥٦٤٧١	١

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق ترتيب العبارات والتي هي بمثابة مؤشرات بُعد "طرق وأساليب التواصل مع أسر الأطفال المعاقين بالمؤسسة" وفقاً للآتي:

- المرتبة الأولى: مؤشر "تحديد مواعيد ثابتة لمقابلة الأسرة"، بوزن نسبي مرجح (١٩٨)، ووسط حسابي (٢.٥٤٧٠)، بانحراف معياري (٠.٥٦٤٧١).
- المرتبة الثانية: مؤشر "ضرورة وجود مراسلات بريدية دورية مع الأسرة"، بوزن نسبي مرجح (٢٨٤)، ووسط حسابي (٢.٤٢٧٤)، بانحراف معياري (٠.٨١٢٧٩).
- المرتبة الثالثة: مؤشر "تفعيل خدمة البريد الصوتي والإلكتروني بالمؤسسة"، بوزن نسبي مرجح (٢٨٠)، ووسط حسابي (٢.٣٩٣٢)، بانحراف معياري (٠.٥٤٠٧١).
- المرتبة الرابعة: مؤشر "توفير خطوط اتصال تسهل الاتصال بالأسر"، بوزن نسبي مرجح (٢٤٧)، ووسط حسابي (١.١١١١)، بانحراف معياري (٠.٦٩٢٠٥).
- المرتبة الخامسة: مؤشر "ضرورة إجراء مقابلات فردية مع الأسرة بصفة ثابتة"، بوزن نسبي مرجح (٢٠٨)، ووسط حسابي (١.٧٧٧٨)، بانحراف معياري (٠.٦٩٩٩٠).
- المرتبة السادسة: مؤشر "حرص المؤسسة على وجود كراسة متابعة لكل حالة"، بوزن نسبي مرجح (١٩٩)، ووسط حسابي (١.٧٠٠٩)، بانحراف معياري (٠.٨٠١٥٦).
- المرتبة السابعة: مؤشر "تفعيل الزيارات المنزلية عند الضرورة"، بوزن نسبي مرجح (١٩٩)، ووسط حسابي (١.٧٠٠٩)، بانحراف معياري (٠.٨٥٣٦٤).

- المرتبة الثامنة: مؤشر "الحرص على الاعتبارات الزمانية في الاتصال بالأسرة"، بوزن نسبي مرجح (١٩٨)، ووسط حسابي (١.٦٩٢٣)، بانحراف معياري (٠.٨١٤٣٣).
- المرتبة التاسعة: مؤشر "الحرص على الاعتبارات المكانية عند مقابلة الأسرة"، بوزن نسبي مرجح (١٧٢)، ووسط حسابي (١.٤٧٠١)، بانحراف معياري (٠.٦٢٣٨٥).
- المرتبة العاشرة: مؤشر "عقد ندوات ومؤتمرات علمية بحضور الأسرة"، بوزن نسبي مرجح (١٥٣)، ووسط حسابي (١.٣٠٧٧)، بانحراف معياري (٠.٤٦٣٥٢).

جدول رقم (٦)

يوضح الأوزان المرجحة والمتوسطات المرتبطة بأبعاد المقياس

(ن = ١١٧)

رقم العبارة	الأبعاد	القوة النسبية للبعد	الوزن المرجح	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	الدرجة الكلية للبعد الأول	٥٥.١٣	١٩٣٥	١٦.٥٤	٤.١١٣٧٧	٢
٢	الدرجة الكلية للبعد الثاني	٤٩.٧٢	١٧٤٥	١٤.٩١	٣.٣٨٤٩٩	٣
٣	الدرجة الكلية للبعد الثالث	٤٦.٦٤	١٦٣٧	١٣.٩٩	٢.١٨٣٣٨	٥
٤	الدرجة الكلية للبعد الرابع	٤٧.٥٥	١٦٦٩	١٤.٢٦	١.٥٩٩٥٣	٤
٥	الدرجة الكلية للبعد الخامس	٦٣.٧٦	٢٢٣٨	١٩.١٣	٢.٨٦٩٣٩	١
١٠	الدرجة الكلية للمقياس	٥٢.٥٦	٩٢٢٤	٧٨.٨٤	٧.٤٦٧١٢	

يتضح من الجدول السابق أن البعد الخامس للمقياس الخاص بطرق وأساليب التواصل مع أسر المعاقين بالمؤسسة جاء ترتيبه في المرتبة الأولى بالنسبة لباقي أبعاد المقياس، وذلك بوزن نسبي مرجح

(٢٢.٣٨)، ووسط حسابي (١٩.١٣)، وبانحراف معياري مقداره (٢.٨٦٩٣٩)، وبوقة نسبية للبعد.

وهذا يدل على أهمية المؤشرات المرتبطة بهذا البعد والمرتبطة بتمكين الأسرة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين.

وحيث أن القوة النسبية لأبعاد المقياس الخمسة والمقياس ككل لم تتجاوز نسبة (٦٥%)، مما يعني انخفاض ثقافة الجودة لدى أسر المبحوثين.

تاسعاً: استخلاصات الدراسة:

تتضمن استخلاصات الدراسة:

- تصور مقترح لمؤشرات معيار تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين.

وقد اعتمد الباحث في وضع التصور المقترح على:

١- نتائج التحليل البنائي لمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين.

٢- نتائج التحليل الوظيفي لمؤسسات رعاية الأطفال المعاقين.

٣- تحليل نتائج مقياس التعرف على مؤشرات معيار تمكين الأسرة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين.

٤- الأطر النظرية المرتبطة بمعايير الجودة الشاملة بصفة عامة.

٥- الأطر النظرية المرتبطة بمعايير الجودة الشاملة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.[٥١]

٦- معايير اعتماد مؤسسات وبرامج الأشخاص المعوقين في الأردن.[٥٢]

٧- معايير خدمات الإعاقة- مفوضية خدمات الإعاقة- استراليا.[٥٣]

٨- نظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية.[٥٤]

مؤشرات معيار تمكين الأسرة كأحد معايير الجودة الشاملة بمؤسسات المجتمع المدني لرعاية الأطفال المعاقين

م	المؤشر	طرق التحقق
١	مشاركة الأسر في برامج وأنشطة المعاقين بالمؤسسة من خلال: - العضوية في لجان المؤسسة. - المساهمة في التدريس والتدريب داخل المنزل. - المساهمة في التدريس والتدريب داخل المؤسسة. - طلب المؤسسة المرتبط بالأعمال التطوعية. - المشاركة في وضع البرامج التأهيلية للمعاق. - المشاركة في فعاليات تقويم البرامج المقدمة.	- مقابلة الأسر. - تقارير البرامج والأنشطة. - مقابلة الأخصائيين والإداريين. - الاطلاع على تقارير متابعة الطفل.
٢	معرفة الأسرة برسالة ورؤية المؤسسة من خلال: - نشرات مكتوبة للأسر توضح أهداف المؤسسة. - لوحات إرشادية معلنة. - أنشطة تترجم رسالة وأهداف المؤسسة. - وضوح معايير الاستفادة من خدمات المؤسسة. - تجديد مستمر للرسالة والرؤية. - اشتراك الأسرة في تحديث رسالة ورؤية المؤسسة.	- الاطلاع على اللوحات الإرشادية. - مقابلة الأسر. - الاطلاع على النشرات. - الاطلاع على استطلاعات الرأي.
٣	توعية وتدريب الأسر للتعامل مع أبنائهم المعاقين من خلال: - نشرات توعية للأسرة. - برامج تدريبية وورش عمل دورية. - مشاركة نماذج لبعض الأسر الناجحة. - مدربين مهنيين مؤهلين في المجال.	- الاطلاع على نشرات التوعية. - الاطلاع على خطط وتقارير البرامج التدريبية. - الاطلاع على مؤهلات المدربين. - الاطلاع على البرامج التدريبية.

م	المؤشر	طرق التحقق
٤	خدمات الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي للأسرة بالمؤسسة من خلال: – برامج إرشادية من قبل متخصصين. – خطط طوارئ في حالات الضرورة لدعم الأسرة. – خدمات دعم للأسرة بالمنزل. – برامج علاجية للتدخل في الأزمات.	– مقابلة الأسر. – الاطلاع على برامج الإرشاد الأسري. – وجود رقم خاص بالطوارئ.
٥	طرق وأساليب التواصل مع أسر المعاقين بالمؤسسة من خلال: – اجتماعات منتظمة مع الأسر. – مراسلات منتظمة. – لقاءات فردية دورية. – مؤتمرات وندوات للأسرة. – الاعتبارات المكانية والزمانية مع الأسر.	– مقابلة الأسر. – مقابلة الأخصائيين والإداريين. – الاطلاع على طرق التواصل مع الأسرة.

المراجع:

١- فتحية السعيدي، إشكالية الاندماج الاجتماعي: الواقع والمأمول، ورقة عمل، ندوة المشاركة والاندماج الاجتماعي (الأهداف- المجالات- الآليات)، مسقط ٢٧-٢٩ فبراير ٢٠٠٨، سلطة عمان، ص٧.

٢- مدحت محمد أبو النصر، الإعاقة والمعاقين، رؤية حديثة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط١، ٢٠٠٩، ص٣٢.

3- O. William Farley and Others: Introduction to Social Work, Library of Congress, U.S.A., Ninth Edition, 2002, P.13.

٤- حسن حسين البيلاوي، التعليم واحتياجات المجتمع المصري في القرن ٢١، مجلة التربية المعاصرة، العدد ٤٦، ١٩٩٧، ص٧٩.

٥- أحمد إبراهيم أحمد، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص٣٦٢.

٦- نجدة إبراهيم سليمان، الاتجاهات الحديثة في الإدارة التعليمية المحلية في بعض الدول المتقدمة، مجلة العلوم التربوية- العدد ١٠، ١٩٨٨، ص٣١١.

٧- أحمد سعيد درباس، إدارة الجودة الكلية ومفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع السعودي، رسالة الخليج العربي، العدد الخامس، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، ١٩٩٤، ص١٥.

٨- علاء محمد سيد قنديل، معايير الجودة الشاملة في العمليات الإدارية بالإدارة التعليمية، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، ط١، ٢٠١٠، ص١٢.

٩- علاء محمد سيد قنديل، مرجع سابق، ص٨.

١٠- يمن محمد الحماقي، مفهوم مؤشرات النوع الاجتماعي وأنواعها- معايير وخطوات إعدادها، مذكرات غير منشورة، د.ت، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص٢.

١١- محمد محمود الجوهري، حركة المؤشرات الاجتماعية- محاولة تاريخية، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، العدد الأول، القاهرة، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، ١٩٩٠، ص٢.

12- Ivica Trumbic: Sustainability in Dictators and Strategic Environment Assessment as Regional Planning Tools, the World Bank Sibenik, Knin and Zadar Countries, 2001, P.2.

١٣- يمن محمد الحماقي، مرجع سابق، ص٣.

١٤- صفاء عبد العزيز، سلامة عبد العظيم، ضمان الجودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر "تصور مقترح"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الثالث عشر "الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية"، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالاشتراك مع كلية التربية ببني سويف، جامعة القاهرة، ٢٣-٢٥ يناير ٢٠٠٥، ص٢٣٥.

١٥- خالد أحمد الصرايرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ورقة عمل في المؤتمر التدريبي "ملامح وآفاق الجودة الشاملة في التعليم العالي"، ١٦-٢١ أيار ٢٠٠٩، عمان- الأردن، ص٤.

١٦- علاء محمد سيد قنديل، مرجع سابق، ص١٧.

١٧- حسام محمد مازن، نموذج مقترح لمنظومة البحث التربوي في ضوء معايير ومتطلبات الجودة الشاملة واحتياجات المواطن العربي المعاصر "رؤية مستقبلية"، المؤتمر العلمي الخامس

عشر- مناهج التعليم والإعداد للحياة المعاصرة، المجلد الأول، يوليو ٢٠٠٣، ص ص٢٩-٣٠.

١٨- محمد الصيرفي، الجودة الشاملة TQM- طريقك للحصول على شهادة الأيزو، سلسلة إصدارات التدريب الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، ٢٠٠٦، ص١٨.

١٩- أحمد شفيق السكري، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠، ص١٧٨.

20- http://www.eahed.com.

نيفين محمد عبد المنعم، إيمان محمود عطا الله، تمكين المرأة بمحافظة القليوبية، دراسة مطبقة على مركزي طوخ وبنها، دراسة بحثية بدعم من مبادرة المرأة بواشنطن، الجمعية المصرية للتنمية البشرية والبيئية، ٢٠٠٩.

21- W. David Harrison: Community Development, in Encyclopedia of Social Work, N.Y., N.A.S.W., 1995, P.560.

٢٢- نيفين محمد عبد المنعم، إيمان محمود عطا الله، مرجع سابق.

٢٣- مصطفى رزق مطر، تنظيم وإدارة الهيئات والمؤسسات الاجتماعية من الناحيتين النظرية والتطبيقية، مطبعة المليجي، الجيزة، ١٩٦١، ص٤٤.

٢٤- سوسن عثمان عبد اللطيف، عبد الخالق محمد عفيفي، تنظيم المجتمع في الخدمة اجتماعية- ممارسات ورؤى مستقبلية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، القاهرة، ١٩٩١، ص٦٥.

٢٥- ستيفين ديلو (ترجمة) ربيع وهبة، التفكير السياسي والنظريات السياسية والمجتمع المدني، المجلس الأعلى للثقافة، القاهرة، ٢٠٠٣، ص ص١٨٦-١٨٧.

26- http://hosanred.blogspot.com/2005-01-010-orchive.html.

27- Helmut Anheir, Nonprofit Organization: Theory, Management, Policy, Routedge Tylor and Francic Group, 1997, P120. .

28- Hwayn Johu Dou and Contributors: "The Social Services- An introduction", (U. S.A A Peacock Publishers, 1986, P.29.

29- Marxi Siporin, D.S.W: "Introduction to Social Work Practice", N.Y.. McMillan Publishing Co., Inc., 1975, P.300.

30- Richard, S.: "Organizations Rational- Natural and Open System", N.J., Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, 1985, P.22.

٣١- محمد على محمد: "الأسس الاجتماعية للتنظيم والإدارة- دراسة نظرية تطبيقية"، الإسكندرية، دار الجامعات المصرية، ١٩٧٨، ص ٢٤٢.

32- Arthur, G.: "Organizations Theory and Analysis", IIlionios, the Dryden Press, Hindsalw, 1980, P.98.

٣٣- أحمد زايد: "علم الاجتماع بين الاتجاهات الكلاسيكية والنقدية"، القاهرة، دار المعارف، ط٢، ١٩٨٤، ص١٢١.

34- Willam Reidk: "Sectraion agencies in Encyclopedia of Social Work", Vol.2, New York, NASW, 1977, P.1463.

35- Thomas K., Donald M.,: "Relationships in Social Services Practice", U.S.A., Book Local Pub., 1993, P.163.

36- Thomas Keefe., Donald M.,: "Relationships in Social Services Practice", Context and Skills, (M.S.: A Book Local Publishing Comapany, 1999, P.165.

37- Ibid, P.166.

٣٨- على السلمى: "اتجاهات جديدة فى الفكر التنظيمى"، مجلة عالم الفكر، المجلد الثامن، الكويت، ١٩٧٨، ص٧٣.

39- David Selverman: "The Theory of Organizations", London Heiens Man Educational Books Ltd., 1970, P.127.

40- Yeheskel Hasenfeld: "Human Service organizations", N. J. Prentice-Hall, Inc., 1983, P.P.55-56.

٤١- غريب محمد سيد أحمد، تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٦، ص٤٣.

٤٢- سعد عيد مرسي، الأيديولوجيا ونظرية التنظيم: مدخل نقدي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٠، ص٢٢٧.

٤٣- علي شريف، محمد سعيد سلطان، مبادئ الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٢، ص٢٠٠.

٤٤- عبد الله محمد عبد الرحمن، سياسات الرعاية الاجتماعية للمعوقين في المجتمعات النامية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٤، ص٢٧.

٤٥- عبد الغفور يونس، نظريات التنظيم والإدارة، المكتب المصري الحديث، الإسكندرية، ١٩٦٨، ص١٠.

٤٦- محروس محمود خليفة، دليل تحليلي لإدارة المؤسسات الاجتماعية (سلسلة الدراسات الاجتماعية في التدريب الاجتماعي٤)، إدارة التنمية الاجتماعية، الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، القاهرة، ١٩٩٢، ص٩٧.

٤٧- المرجع السابق، ص٥٣.

48- Dinitto, Diana M., and Dye, Tomas R., Social Welfare: Politics and Public Policy, Prentice Hall Inc., Englewood, New Jerssey, 1983.

٤٩- تقرير وتوصيات المؤتمر الثالث لاتحاد وهيئات رعاية المعوقين بجمهورية مصر العربية "إدماج المعوقين في الحياة العامة"، القاهرة، في الفترة من ٢٧-٢٨ فبراير ١٩٨٥.

٥٠- سامي عصر، قضايا التطوع ونظام العمل بالجمعيات، مؤتمر التنظيمات الأهلية: مشاركة- عطاء-إنماء، جامعة الدول العربية، القاهرة، من ٣١ أكتوبر- ٢ نوفمبر ١٩٨٩، ص٢٣.

٥١- رشا جمال نور الدين الليثي، الجودة الشاملة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة، ط١، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٩.

٥٢- المملكة الأردنية الهامشية، المجلس الأعلى لشئون الأشخاص المعوقين، معايير اعتماد مؤسسات وبرامج الأشخاص المعوقين في الأردن، تموز ٢٠٠٩.

٥٣- معايير خدمات الإعاقة، مفوضية خدمات الإعاقة، غرب استراليا، ٢٠٠٥.

٥٤- نظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية، المرسوم الملكي الكريم رقم (م/٣٧)، بتاريخ ١٤٢١/٩/٢٣هـ، بموافقة قرار مجلس الوزراء رقم ٢٢٤، بتاريخ ١٤٢١/٩/١٥هـ.