



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



**HANAA ALY**



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



**HANAA ALY**



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

# جامعة عين شمس

## التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

### قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



### يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار



**HANAA ALY**

**دراسة تقييمية على جودة الدعاية الاجتماعية والمؤسسية  
المقدمة للمرامقين الآيتاء**

رسالة مقدمة من الطالبة  
منى محمد عبده عثمان  
بكالوريوس خدمة اجتماعية - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية - القاهرة - ١٩٩٦

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير  
في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية  
معهد الدراسات والبحوث البيئية  
جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة  
**دراسة تقييمية على جودة الرعاية الاجتماعية وال المؤسسية  
المقدمة للمراهقين الأيتام**

رسالة مقدمة من الطالبة  
منى محمد عبده عثمان  
بكالوريوس خدمة اجتماعية - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية - القاهرة - ١٩٩٦

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير  
في العلوم البيئية  
قسم العلوم الإنسانية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:  
اللجنة: التوقيع

١ - د. أمل عبد الفتاح عطوة شمس  
أستاذ علم الاجتماع المساعد - كلية التربية  
جامعة عين شمس

٢ - د/ مصطفى إبراهيم عوض  
أستاذ الأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع بقسم العلوم الإنسانية البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية  
جامعة عين شمس

٣ - د/ عبد النبي أحمد عبد النبي خاطر  
أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية  
ووكليل المعهد العالي لشئون البيئة وخدمة المجتمع بالقاهرة

**دراسة تقييمية على جودة الدعاية الاجتماعية والمؤسسية  
المقدمة للمراقبين الآيتاء**

رسالة مقدمة من الطالبة  
منى محمد عبده عثمان  
بكالوريوس خدمة اجتماعية - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية - القاهرة - ١٩٩٦

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير  
في العلوم البيئية  
قسم العلوم الإنسانية البيئية

تحت إشراف :-

١ - د. / أمل عبد الفتاح عطوة شمس  
أستاذ علم الاجتماع المساعد - كلية التربية  
جامعة عين شمس

٢ - د. / مرفت جمال الدين شمروخ  
مدرس تنظيم المجتمع - كلية الخدمة الاجتماعية  
جامعة حلوان

ختم الإجازة :  
أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢٠ / ٢٠٢٠  
موافقة مجلس المعهد / ٢٠٢٠ / موافقة مجلس الجامعة / ٢٠٢٠

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ

دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَيْرٌ

سورة المجادلة الآية رقم ١١

# الإِهْدَاء

أهدي ثمرة جهدي:

إلى من هما قدوتي ومثلّي الأعلى، الوالدين الكريمين،  
حفظهما الله؛

إلى نصفي الثاني ورفيق دربي، حفظه المولى ورعاه:  
زوجي "خالد"

إلى أولادي : "سارة وأحمد ويوسف" حفظهم الله  
إلى إخوتي "فاطمة ، هدي" حفظهم الله  
والإهداe الأكبر إلى كلّ من علمني وإلى من يعملون من أجل  
العلم والمعرفة.

الشكر

اساتذتي الافاضل ...

لكم مني كل الشكر والثناء والتقدير، على جهودكم الثمينة

والقيمة ، من أجل الرقي بمسيرة العلم.

منكم تعلمتم .. فلكم الشكر على جهودكم القيمة .

نسأل الله عز وجل أن يجزيكم عنى خير الجزاء وأن يجعل

كل ما تقدموه للعلم في ميزان حسناتكم حفظكم الله ورعاكم

وأتقدم بعظيم الشكر والتقدير للدكتورة/ أمل عبد الفتاح شمس

على حسن تعاونها، إذ أمدتني بما احتجت إليه من الدعم

الذاتي والعلمي

## المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى جودة الرعاية الاجتماعية وال المؤسسية المقدمة للايتام وخاصة المراهقين وتشير الدراسات إلى أهمية الرعاية الاجتماعية في تربية النشء خاصة داخل مؤسسات الإيتمان وهو ما يؤثر على مستقبل المجتمع ككل، لذا رأيت أن أقدم تقييمًا استرشاديًّا يمكن أن يكون عونًا للباحثين ومقدمي الرعاية وصناع القرار في سبيل تقديم خدمات أفضل، ومعالجة المشكلات التي يعاني منها الإيتمان المراهقين بدور الرعاية الاجتماعية.

وشملت عينة الدراسة على (٣٠) حالة مفردة للاخصائين مقدمي الرعاية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية و(١٥٠) حالة مفردة للايتام المراهقين من الذكور والإناث ، وقسمت عينة المراهقين إلى (٧٥) مفردة اناث و ذكور، وذلك باستخدام عينة عشوائية منتظمة، واستعان الباحثون باستمارة قياس لتقييم جودة الخدمات المقدمة للراهقين الإيتمان على أساس أربعة مجالات لجودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية وهي (البيئة والبنية والتجهيزات ، والرعاية المتكاملة ، وحماية الطفل ، والإدارة الفعالة).

وقد توصلت الدراسة الراهنة للنتائج التالية :-

أكّدت نتائج الدراسة الخاصة بالعاملين أن هناك نتائج سلبية في مجال الرعاية المتكاملة وانعكاسها بصورة سلبية وقصور شديد في برامج الرعاية اللاحقة .

كما أوضحت نتائج الدراسة للابناء المبحوثين بالدراسة عدم التأهيل الجيد للابناء لمغادرة المؤسسة مغادرة امنة للرعاية اللاحقة .

وتبين أن المعايير المطبقة على هذه المؤسسات لم يدرج بها مؤشرات كافية لبرامج واليات الرعاية اللاحقة بالمؤسسات هذا فضلا عن عدم التأهيل الكافي وضعف التدريب للعاملين مع هؤلاء الشباب للتعامل معهم في هذه المرحلة الحرجة



## الملخص

### اشكالية البحث

تشكلت أهمية البحث من منطق الاهتمام المجتمعي بتلك الفئة المهمشة الضعيفة التي تحتاج إلى الدعم والرعاية لهذا أنشئت مؤسسات الرعاية الاجتماعية منذ عام ١٩٣٥ وكانت مصر أول دولة عربية أنشأتها لإعادة تنظيم المجتمع وقد تخطى عدد المودعين بدور الأيتام لعام ٢٠١٨ حسب إحصاءات وزارة التضامن الاجتماعي أكثر من تسعة آلاف طفل ومرافق؛ لذا رأيت ضرورة التطرق إلى قضية تقييم معايير الجودة داخل مؤسسات رعاية الأيتام حيث الاهتمام المجتمعي المتمامي بتلك الفئة من خلال البرامج الموجهة للأيتام المراهقين ولأهميتها في تشكيل مستقبل مصر من خلال تطوير وتحسين الخدمات التي تقدم لهم ومدى الاستفادة من تطبيق معايير محددة للجودة داخل تلك المؤسسات.

ومن هنا تتحدد إشكالية البحث في :

ما مدى جودة الرعاية الاجتماعية و المؤسسيّة المقدمة للمرأهقين الأيتام؟

### الأهمية الأكاديمية:

محاولة إثراء المكتبة العربية ببحث حديث نسبياً عن جودة الرعاية الاجتماعية والمؤسسيّة المقدمة للفئات المهمشة في المجتمع وهم المراهقون الأيتام

### الأهمية المجتمعية:

١. الوصول لبعض الخبرات الميدانية التي قد تسهم في إثراء الجانب المعرفي في مجال جمعيات رعاية الأيتام في الريف والحضر. فهو بمثابة دليل اجرائي لمساعدة العاملين في هذا المجال.
٢. الاستفادة من نتائج البحث الميداني في تجويد الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات في الريف والحضر.
٣. أهمية مؤسسات رعاية الأيتام حيث إن لها طابع خاص وهام نظراً لتعاملها مع فئة في حاجة إلى رعاية خاصة وتعامل دقيق وواع.
٤. العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية لضمان وصولها على الوجه الأكمل لهذه الفئة المهمشة وهم المراهقون الأيتام .

### اهداف البحث

١. التعرف على واقع مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمرأهقين الأيتام
٢. تقييم مدى التزام مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمعايير الجودة لوزارة التضامن الاجتماعي.
٣. إعادة صياغة وثيقة معايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية ليتحاشى قصور وثيقة المعايير السابقة.

### تساؤلات البحث

١. ما هو واقع مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمرأهقين الأيتام .
٢. هل تسهم معايير الجودة وبرامج الرعاية الاجتماعية لوزارة التضامن الاجتماعي في تحقيق جودة الرعاية الاجتماعية بالمؤسسات الأهلية لرعاية المرأة المراهقين الأيتام؟
٣. ما مدى التزام مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمعايير الجودة لوزارة التضامن الاجتماعي؟
٤. ما جوانب القصور في المعايير الحالية؟

## المنهج المستخدم في البحث

دراسة وصفية تستهدف تقييم معايير الجودة المطبقة بدور الرعاية لتحسين جودة الخدمات بمؤسسات رعاية الأيتام وذلك لمساعدتها على تحقيق أهدافها الموضوعة من خلال دراسة الحالة لعدد احدي عشر مؤسسة رعاية اجتماعية في الريف والحضر، وقد تم التطبيق بطريقة (المسح الشامل) لجميع مفردات مجتمع المؤسسات المبحوثة وفقاً لمعايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية بجميع مجالاتها وهي: (البيئة والبيئة والتجهيزات ، الرعاية المتكاملة ، حماية الطفل ، الإدارة الفعالة ) لفئة المراهقين الأيتام .

**(حجم عينة البحث) :** كانت هناك مواصفات وشروط لدى الباحث عند اختيار عينة البحث من المراهقين الأيتام

أسباب اختيار العينة : أسباب اختيار العينة في المرحلة العمرية من (١٢ : ٢١) سنة في هذا البحث يرجع إلى رغبة الباحث في تقييم الخدمات المقدمة لفئة معينة وهي فئة المراهقين بدور الرعاية محل الدراسة وذلك لأن هذه الفئة تواجه تحديات كبيرة في المجتمع بعد الخروج من مؤسسات الرعاية ولذلك لابد من التأكيد من تأهيل هؤلاء الشباب بشكل جيد للاعتماد على النفس والاندماج المجتمعي.

وقسمت عينة البحث لفئتين:

- عدد (٣٠) أخصائياً من مقدمي الرعاية بالمؤسسات.
- شمل المسح الشامل لعينة البحث عدد (١٧٠) مراهقاً يتبعاً من المقيمين بدور الرعاية بالقاهرة والغربيه (إناث ، ذكور) وينقسمون الي:

- في الحضر عدد (١٥٠) مراهقاً بمحافظة القاهرة

- في الريف عدد (٢٠) مراهقاً بمحافظة الغربية

## الرؤى التنظيرية للرعاية الاجتماعية في التراث السسيولوجي

نظريّة النسق : إذا اعتبرنا أن مؤسسات الأيتام نسقاً مفتوحاً مع المجتمع المحيط به ولا بد من الدمج لهذه الفئة من (المراهقين الأيتام ) في المجتمع .

- ١- إن مدخلات النسق هي : إمكانيات المؤسسة و مواردها
- ٢- إن العمليات التحويلية: هي قيام المؤسسة بدورها المهني (الرعاية المتكاملة )
- ٣- إن مخرجات النسق : هي قدرة المؤسسة على إعداد شباب ناضج لديه الاستعداد للدمج داخل المجتمع كعضو نافع ومنتج.

وإذا ما طبقنا النظرية الوظيفية على مؤسسات الرعاية الاجتماعية فإننا نجد أن للرعاية الاجتماعية عدة خصائص وتكون من عدة أجزاء وكل جزء وظيفة ، ووظيفة الجزء مكملة لباقي وظائف الأجزاء الأخرى

### الرؤى التنظيرية للجودة

- دائرة ديمنج للتحسين المستمر
- وتعد أهمية تطبيق الجودة في مؤسسات الرعاية الاجتماعية لأنها تعد نظاماً متكاملاً يهدف إلى التحسين المستمر وتحقيق أعلى جودة من الخدمات الاجتماعية

### اهم النتائج في ضوء أهداف البحث:

#### الهدف الأول: التعرف على واقع مؤسسات الرعاية الاجتماعية للمرأهقين الأيتام:

- حيث تم اجراء دراسة حالة لعدد ١١ مؤسسة رعاية اجتماعية للمرأهقين الأيتام وقد أظهرت نتائج البحث أنه يوجد قصور في الدمج المجتمعي للمرأهقين الأيتام داخل المؤسسات والرعاية اللاحقة بعد خروجهم ووفقاً لمستويات الرعاية فإنه يتحتم ربط الرعاية الاجتماعية بالتنمية الاجتماعية
- حيث تعتبر الرعاية الاجتماعية في إطار برامج التنمية هي المجال الديناميكي للمجتمعات تفاعلاً بين الأغراض الاقتصادية والأهداف الاجتماعية وهو ما يعد قصوراً أيضاً في الرعاية الممنوحة لهم حيث لا يحصل الأبناء بدور الرعاية على البرامج التنموية والتأهيلية الكافية التي تؤهلهم للخروج للمجتمع مواطنين صالحين قادرين على المشاركة في التنمية والدمج المجتمعي.

#### الهدف الثاني : تقييم مدى التزام مؤسسات الرعاية الاجتماعية بمعايير الجودة لوزارة التضامن الاجتماعي

- أكدت نتائج البحث المطبقة على المرأةقين الأيتام الأخصائيين والتي تستهدف تقييم جودة الخدمات المقدمة لهم بمؤسسات الأيتام (المحروم من الرعاية الأسرية) أن هناك نتائج سلبية بالمؤسسة في مجال الرعاية المتكاملة وخاصة فيما يتعلق ببرامج الرعاية اللاحقة وانعكاسها بصورة سلبية على الرعاية والتأهيل للأبناء بالمؤسسات.
- كما أوضحت عدم تأهيل الأبناء للمغادرة الآمنة للرعاية اللاحقة سواء في الريف أو الحضر

#### الهدف الثالث : إعادة صياغة وثيقة معايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية لتحاشي قصور وثيقة المعايير السابقة.

- توصلت إلى ضرورة إعادة صياغة وثيقة معايير جودة مؤسسات الرعاية الاجتماعية لتحاشي قصور الوثيقة الحالية وإضافة المؤشرات الضرورية والتي تساهم في تحسين الرعاية والدمج المجتمعي للمرأهقين الأيتام من أبناء المؤسسات.

