مجلة كلية الآداب بقنا (دورية أكاديمية علمية محكمة)

عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية "دراسة ميدانية مطبقة على المستفيدين من جمعية أبي بكر الصديق بمدينة الفيوم"

د/ نهلة عبد الرحيم عبد الرحمن فرغلي
مدرس التخطيط و التنمية
كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

أبحاث

عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية "دراسة ميدانية مطبقة على المستفيدين من جمعية أبي بكر الصديق بمدينة الفيوم"

د/ نهلة عبد الرحيم عبد الرحمن فرغلي
مدرس التخطيط و التنمية
كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة الفيوم

أولا : مشكلة الدراسة :

شهدت السنوات الأخيرة تحولاً محورياً و نقلة كمية و كيفية في واقع المنظمات غير الحكومية, وقد يرجع ذلك لإحياء دور المجتمع المدني بصفة عامة وتحول العلاقة بينه وبين الدولة بصفة خاصة.

حيث إن الأصل في العلاقة بين الدولة والمجتمع المدني إنها علاقة تكامل واعتماد متبادل وتوزيع للأدوار, وليست علاقة تناقض أو خصومة , فالمجتمع المدني ما هو إلا احد تجليات الدولة الحديثة التي توفر شرط قيامة عن طريق تقنين نظام للحقوق ينظم ممارسات كافة الإطراف والجماعات داخل المجتمع,كما أن المجتمع يعتمد على الدولة في القيام بوظائفه الأساسية "الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية ",من خلال ما تضعه من تنظيمات. (١) فالدولة والمجتمع المدني متلازمان ,فلا دولة من دون مجتمع ولا مجتمع من دون دولة , كما إن الدولة تستطيع إن تسهم في تقوية المجتمع المدني أو في تطور مجتمع مدني صحي من خلال وضع قوانين واضحة قابلة للتطبيق لعمل هذا المجتمع,

وأيضا تقديم حوافز له ,وعلى الصعيد المقابل فإن منظمات المجتمع المدني تصبح أكثر فعالية للمشاركة في عملية صنع السياسة , إذا كانت الدولة تتمتع بسلطات متماسكة قادرة على وضع السياسات وتنفيذها(٢).

لذا برزت في السنوات الأخيرة المنظمات غير الحكومة وأهمها علي الإطلاق الجمعيات الأهلية كفاعل رئيس في تحقيق التنمية وقد واكب ذلك إعادة تعريفها في خطاب التنمية ,كما تم النظر إليها على أنها تمثل مقتربا حقيقيا وأصيلاً لتمثيل الجماعات المهمشة.

وعلى صعيد ثان تتمتع بمزايا نسبية عديدة تجعلها أكثر فاعلية من الدولة والسوق معاً في عملية تخصيص الموارد وفي عملية التنمية فضلا عن إنها تمتلك أساليب أكثر فعالية في الوصول إلى الفقراء, فإن طريقة عملها تتسم بالمرونة في الاستجابة للاحتياجات التنموية للمجتمعات المحلية على خلاف البيروقراطية التي تحكمها قواعد مؤسسية صارمة, كما إنها تتمتع بمهارات أكثر إبداعاً في التعامل مع المشكلات, هذا فضلا عن التكلفة المنخفضة لما تقدمة من خدمات, وأيضا القدرة على جذب التمويل, وأخيراً تماسها مع الناس بطريقة مباشرة ,من خلال تبنى نهج قائم على المشاركة القاعدية.(٣)

والجدير بالذكر عند مراجعة دور الجمعيات الأهلية و فاعليتها في تحقيق أهدافها , تؤكد "هويدا على" على أن هذه المنظمات حققت نجاحات صغيرة, حيث لا تزال محدودة و جزئية , والسبب أن النظم والهياكل التي تحدد توزيع السلطة والموارد داخل المجتمع ظلت كما هي , وربما من أهم العوامل المؤدية إلى هذا الوضع إخفاق المنظمات غير الحكومية في إقامة روابط بين عملها على المستوى القاعدي و بين الأنظمة والهياكل الأوسع التي تعد جزءا منها ,فقد ركزت في عملها على تقديم خدمات الغوث والرعاية الاجتماعية , فضلا عن الاهتمام بالصحة الوقائية وتنظيم الأسرة ,ورغم أهمية هذه المشروعات لكنها جزئية و غير قائمة على المشاركة الشعبية الحقيقية [٤] , و تضيف "حنان عبد الحليم" أن الجمعيات الأهلية تعاني من لهث الجري وراء التمويل وعدم الالتزام بالمهمة التي أنشئت من أجلها و تسعى لتلقي المنح و الهبات من جهات خارجية , و غالبا ما تنجح بنسبة لا تتعدى ٢% فقط, كما أن من الأهمية احترام خصوصية كل جمعية و احتياجاتها للتحرك باستقلالية , إلى جانب حاجتها لوجود فريق عمل مدرب و أمين يعمل في ظل قواعد ادارية صارمة , منها يتعلق بالتعامل مع العملاء تحت لوائح وإجراءات مالية واضحة و نظام شكاوي للجمهور وبحث رضاه عن الخدمة المقدمة و دراسة أثر تعديل البرامج المقدمة علية, فضلاً عن التواصل الايجابي مع الجمهور المستهدف وتبادل المعلومات عن الجمعية وتداول السلطة بمجلس الإدارة والوضوح في كل ما يخص عمل الجمعية وإعلان ميزانيتها بمنتهى الشفافية والوضوح وأخيراً ضرورة الالتزام بعنصر المساءلة والرقابة المجتمعية والتعاون بين أطراف التنمية بدلاً من الصراع [٥]

وهذا ما أكد علية" تقرير التنمية البشرية" لعام (٢٠٠٢) والذي يرصد القصور الداخلي للهيئات الأهلية العربية من خلال نقص الديمقراطية الداخلية المنعكسة في بطء تداول الإدارة وانخفاض التمثيل النسائي والشبابي في مجالس إدارتها وشخصنة إدارتها في يد واحدة ,ويرصد على مستوى الشفافية تدني مؤشراتها فيما يختص باتخاذ القرار, تصل لحد أن بعضها يجد صعوبة في احترام قواعد واضحة للإدارة والمحاسبية [٦].

ولعل البحث عن آليات للتعامل مع المشكلات التي تواجه الجمعيات الأهلية يتطلب بناء جسور الثقة في الجمعيات الأهلية كتنظيم وأيضاً في الخدمات التي تقدمها والدوافع الإنسانية التي تحرك عملها مع المجتمع .

حيث تأتي ثقة المواطنين في الجمعيات الأهلية من مصدرين رئيسيين هما [٧]:

الأداء : من خلال تركيز الجمعيات الأهلية بايجابية على الجمهور المستهدف مما يجعلها دائمة التغيير في برامجها بما يتفق مع احتياجاته ورغباته.

المساءلة : وهو البحث عن كيفية مساءلة الجمعيات الأهلية عن ما يتم انجازه من مشروعات وكيفية الانجاز .

كما لابد وأن يتوافر شروط مجتمعية تفسح الطريق لظهور ثقافة الثقة بصفة عامة والثقة في الجمعيات الأهلية بصفة خاصة وهي[٨] :

- التماسك المعياري كنقيض للاختلال المعياري ,حيث تقدم المعايير إطاراً قوياً لتماسك الحياة الاجتماعية .
- استقرار النظام الاجتماعي كمقابل للتغيير الجزري , فالنظم المجتمعية تظل مستقرة إذا ما تمثلت الجماعات كشبكات وروابط ومؤسسات وتنظيمات وبالتالي تتأكد مشاعر الأمن والدعم والمساندة .
- النزوع إلى الثقة وذلك من خلال إتاحة المعلومات حول وظيفة و طريقة عمل ومدى كفاية مستويات الانجاز.
- الألفة في مقابل الشعور بالعزلة مع عالم الحياة اليومية للأفراد.
- المسئولية والمحاسبية : فيما بين الأفراد والمؤسسات وذلك كمقابل للتعسف والافتقاد إلى حس المسئولية و يتحقق هذا الشرط إذا ما توفرت و تعددت سبل و إمكانات الوصول لطريقة عمل المؤسسات والتفاعل الايجابي معها , وهنا تبرز أهمية التزود بمعايير لضبط السلوك وضمان سلامة انتظام الإجراءات وإذا ما كان في استطاعة الأفراد اللجوء إلى مثل هذه المؤسسات , فأنه بذلك قد يتأكد لديهم الشعور بالأمان والثقة في عدم حدوث انتهاك أو تجاوز للقواعد والمعايير المقررة داخل المجتمع .

ومن هنا يتبادر إلى الذهن مسلمة رئيسة مؤداها , أنه من الأهمية توافر الثقة في كافة التنظيمات المجتمعية حتى تتمكن من أداء وظائفها الأساسية كنسق فرعي داخل المجتمع .

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة التي تناولت واقع الثقة في الجمعيات الأهلية يمكن تناولها على النحو التالي :

حيث أشارت دراسة "كافيل يامين kafil Yamin "(٢٠٠٣) و التي درست حالة سكان قرية كامبونج في اندونيسيا المتضررين من أحد مصانع القرية حين لجئوا إلى إحدى المنظمات غير الحكومية للتعامل مع قضيتهم, وبعد محاولات الجمعية لحل المشكلة,أكد سكان القرية إحباطهم و ضعف ثقتهم في جهودها و شكهم في تواطئها مع إدارة مصانع القرية , حيث أن المعلومات المتكونة لديهم عن المنظمات غير الحكومية في جاكرتا, أنها قد أساءت استخدام الأموال المخصصة لضحايا الفيضانات(٩).

في حين أكدت دراسة " على الفادهيلي Ali alFadhily " (٢٠٠٣) و المطبقة على الجمعيات الأهلية بالعراق , على أن (٦٩%) من الجمعيات الأهلية العراقية يعملون لصالح الشعب العراقي, بينما أكدت العينة على ضعف الثقة في الجمعيات الأهلية من قبل السلطات الحكومية كما أنها تعمل معظمها من أجل المال و المصالح الشخصية (١٠).

وتتفق دراسة "صلاح هاشم "(٢٠٠٤) مع الدراسة السابقة , حيث تؤكد على العلاقة بين توزيع الإعانات الحكومية على الجمعيات الأهلية و بين احتياجات السكان, حيث يرتبط التمويل للجمعية بالعلاقات الشخصية والوساطة التي تلعب دور في جذب التمويل لها أكثر من مكانها, و الخدمات التي تقدمها ,كما أن هناك تمايز بين الجمعيات, حيث تحصل الجمعيات الموجودة بالأحياء الغنية على تمويل أكثر من نظيرتها التي تعمل في المناطق الفقيرة(١١).

كما أشارت دراسة "وزارة التخطيط و التعاون الدولي باليمن " (٢٠٠٥) والتي اهتمت
اثر سياسات و برامج واستراتيجيات التخفيف من الفقر من خلال تطبيق الأداة على عينة من سكان أربعة أقاليم في اليمن "حفر موت, الجديدة بمحافظة حجة, ومحافظتي آب وتغر ومحافظة شبوة" و توصلت الدراسة إلى أن فقدان ثقة الفقراء في أغلبية الأجهزة الحكومية و ممثليها , كما وصفوا الجمعيات الأهلية بأنها متحيزة لمن ينتمي إليها سياسيا(١٢).

كما استهدفت دراسة " برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومؤسسة فريدريش ايبرت "(٢٠٠٥) رصد واقع الفقراء في مجال التعليم و التوظيف بالإضافة إلى رصد عوامل الاستبعاد والرفض والتمييز التي يعانون منها و توصلت إلى أن المنظمات غير الحكومية غالبا ما تعاني من سوء استخدام الموارد المتاحة و توجيهها لصالح الفقراء , كما أن الفقراء لا يثقون بالمنظمات غير الحكومية ولا بطبيعة عملها و أهدافها وقد يرجع ذلك إلى فشل استفادتهم الكاملة من تلك المنتظمات حيث أن جماعات المصالح تستفيد منها أكثر من الفئات المستهدفة فضلاً عن سوء استخدام المنح المقدمة لتلك المنظمات و ذلك من وجهة نظر الفقراء(١٣).

في حين أشارت دراسة "سوزانا امبل Zsuzsanna Alamp" (٢٠٠٥) و التي اعتمدت على استبانه طبقت على عينة قوامها (١٠٤٣) مفردة من مواطني سلوفاكيا بهدف التوصل إلى دور المنظمات غير الحكومية في نشر المعلومات والتدريب فيما يتعلق بمشروع للضرائب,وتوصلت الدراسة إلى أن (٧١%)من العينة لديها علم بتخصيص(١%) من قيمة الضرائب للجمعيات الأهلية , بينما
(٢٩%)منهم لم يكن لديهم معلومات حول الموضوع , كما أن (٦٠%) من أوليك الذين لديهم علم بالموضوع لم يستفيدوا منها ولعل من بين الأسباب وراء عدم استفادتهم هي عدم ثقتهم بالجمعيات الأهلية وعدم معرفتهم بها (١٤).

بينما أكدت دراسة " حبيب الله محمد التركستاني "(٢٠٠٦) على أهمية استخدام الإدارة بالجمعيات الخيرية للأساليب التسويقية و التي تزيد من إقبال المتبرعين في التعامل مع الجمعيات ويزيد من كسب ثقة المحسنين عن طريق مواصلة الاتصال بهم قبل وبعد التبرع لصالح احد المشاريع الخيرية و محاولة إطلاع المتبرعين على ما تم تنفيذه (١٥).

في حين أشارت دراسة "الأمم المتحدة UN.Habitat" (٢٠٠٦) و التي استهدفت أقامة مشروع لتحسين ظروف الفقراء الحياتية وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية باستخدام العمل المباشر مع المجتمع لزيادة قدراتهم على التنمية الذاتية وعلى المساعدة المتبادلة من خلال تدعيم وبناء الشركات مع الحكومة المحلية لاستخدام إستراتيجية مناسبة لإحداث التطوير ولقد تم تنفيذ المشروع في أحد عشر مدينة ,وخلصت الدراسة على أهمية إمداد المجتمع بالمعلومات والتي تفيد في تقوية الجماعات والمجتمعات الفقيرة مما يجعلها تكتسب الثقة في نفسها وفي مؤسسات المجتمع وتزيد من مشاركتها المجتمعية (١٦).

في حين تبحث دراسة "كاتسيو وهاكارينون Hakkarainen, katsui" (٢٠٠٦) عن تحديد نظم التعاون والشراكة بين المنظمات غير الحكومية والدولة في كلا من فلندا واليابان وذلك من خلال ثلاث دراسات حالة على كل من المنظمات غير الحكومية الفنلندية واليابانية العاملة في منظفة فيتنام, تم اختيارها من منظور مقارن وهدفت إلى الإجابة على تساؤل رئيسي: ما نوعية العلاقة بين المنظمات غير الحكومية والحكومات المحلية ,وتوصلت الدراسة إلى أن الجمعيات الأهلية الكبيرة الفنلندية لديها علاقات تعاون وثقة واحترام بين مختلفة الجهات الفاعلة, وقد يرجع ذلك إلى أن الجهات الحكومية قد استخدمت العديد من نشطاء المجتمع المدني للعمل كمستشارين لها ,على العكس من ذلك الجمعيات المتوسطة والصغيرة اليابانية ,تجد عدم اعتراف من المجتمع بصفة عامة و مؤسساته الحكومية, كما تفتقد القدرة على جمع التبرعات أو تأييد الأنشطة التي يتم تنفيذها , كما أن جمع التبرعات تتم بشكل فردي نظرا للثقة بين الناس وفرد معين وليس الجمعية ذاتها وتتفق الحالة اليابانية مع الفنلندية في أن التبرع للأشخاص وليس للمنظمات (١٧).

كما أشارت دراسة "أنجيلا مونتيانو Angela Munteanu "(٢٠٠٧) إلى أن المنظمات غير الحكومية المسجلة لدى وزارة العدل المولدوفية يعتبرون أنفسهم نشطاء وغالبيتهم يقعون في مدينتي "شيسيناو ,البلطي" وغيرها من المدن الكبيرة , حيث يتمكنون من الوصول للمعلومات والتدريب والاستشارات والموارد المقدمة من المانحين وبالرغم من ذلك غير معروفين للمجتمع , كما أن لا تزال نسبة عدد المولدوفين الذين يثقون فيها , وترجع عدم الثقة إلى افتقاد المعلومات و عدم الإعلان عن أنشطة الجمعيات(١٨).

وأشارت دراسة "مركز خدمات التنمية "(٢٠٠٨) عن العطاء الاجتماعي في مصر , إلى وجود أزمة ثقة عميقة بالمجتمع المصري حيث يفضل (٧٠,٩%) من عينة الدراسة العطاء إلى المحتاجين من الأقارب والأصدقاء والمعارف مباشرة مما يعكس غياب الثقة بالمؤسسات الخيرية ودورها , كما أن الإحساس بعدم الثقة متعدد الأبعاد, فالممولين لا يثقون بالجمعيات ولا في المؤسسات الخيرية المركزية , مع افتقاد الشفافية وعدم الثقة في وصول التبرعات لمستحقيها , حيث أن (٤٠%) يقومون بالعطاء للأفراد و(٩,٣ %) يعطون للجمعيات , كما أن هناك فقدان للثقة بين الجمعيات و الدولة(١٩).

وأشارت دراسة "أيلين دافنبورت Eileen Davenport(ب.ت) إلى العلاقة بين المنظمات غير الحكومية والحكومات,غالبا ما تكون ليست إيجابية في دعم المنظمات غير الحكومية , بل في بعض الأحيان يكون هناك عدم ثقة من الحكومة في المنظمات غير الحكومية حيث أن هناك تصور بأنها ممولة من الخارج ,ويمكن أن تقوض سلطة الحكومة , فضلاً عن التوترات بينهما حول تمويل تلك المنظمات ,كما تفتقد الحكومة القدرة على العمل بشكل فعال معها , فضلا عن أن العلاقات بين المنظمات وبعضها البعض لا تتميز بالعمل المشترك (٢٠).

كما استهدفت ورقة عمل "أماني قنديل "(٢٠٠٨) تحليل خريطة المجتمع المدني في مصر من منظور التنمية البشرية , تحليلاً عن التحديات التي تواجه الجمعيات

الأهلية في مصر ومن بينها التحديات الداخلية حيث أشارت إلى سوء التنظيم الداخلي الذي يتجلى في غموض وتعدد الأهداف وانعدام الممارسة الديمقراطية داخل المنظمات وضعف القدرات الفنية للعاملين تعكس قلة الخبرة وتؤدي إلى ضعف ثقة الجمهور في منظمات المجتمع المدني ,كما تقيد من حركتها في التأثير على سياسات الحكومة ,كما أوصت بأهمية خلق الثقة المتبادلة بين الحكومة و منظمات المجتمع المدني وبناء حوار مثمر بينها(٢١).

وهدفت دراسة "الكعبي وعبد الحميد"(٢٠٠٨) إلى دراسة واقع الشفافية والآثار المترتبة على غياب هذا المفهوم سواء للعاملين في المنظمة أو المتعاملين معها ,وخرجت الدراسة بنتائج أهمها"أن العاملين لديهم وعي بالشفافية بنسبة (٨٨%) بينما المتعاملين مع المؤسسة تصل درجة الوعي بالشفافية لديهم (٣٧,٥%) فقط , كما أشارت عينة الدراسة إلى أن تمتع الطرفين بالشفافية يؤدي إلى القضاء على الفساد الإداري والمالي وتطبيق النزاهة والمساءلة والعدالة وزيادة الثقة ومن ثم تسهيل الإجراءات(٢٢).

وأشارت دراسة "نوح بن يحيي الشهري "(٢٠٠٨) والتي طبقت على عينة قوامها (١٠٠) مفردة من المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية , تهدف إلى الوقوف على واقع الجمعيات الخيرية ودورها في العناية بالمستفيد و حرصها على الاستماع لصوته وقياس رضاه من خلال استبانتنا طبقت على المستفيد الداخلي والخارجي وأشارت إلى أن (٤٠%) من العينة ترى عدم توافق دعاية الجمعية مع خدماتها و يؤثر ذلك على مصداقية الجمعيات لدى المستفيدين منها, كما أنهم غالبا يشككون في أن الجمعيات تلبي كافة احتياجاتهم ,أما عن المستفيد الداخلي فيرى أن هناك عدم استقرار إداري وعدم رضا عن الرواتب والحوافز والشعور بعدم العدالة ,مما يهدد الجمعية بافتقاد الثقة الداخلية فيها(٢٣).

كما أكدت دراسة "يحيي الاوس"(٢٠٠٩) و التي استهدفت معرفة موقف المواطن السوري من الجمعيات الأهلية وتوصلت إلى أن (٥٦%) من عينة الدراسة لا تعرف اسم جمعية أهلية و(٥٤%) يثقون في التبرع إلى الجمعية الخيرية و يفضل (٤٦%) التبرع للجمعيات الدينية حيث أنها أكثر مصداقية و قبول لدى أفراد المجتمع , بينما (٧٨%) يطالبون بإعلان الجمعيات عن جميع نشاطاتها و مصادر الدخل و الذمم المالية و طرق الإنفاق عبر شبكة الانترنت (٢٤).

وأشارت دراسة "ليلي عبد الوارث"(٢٠٠٩) و التي استهدفت تحديد مستوى السياسة المالية و التخطيط و التنظيم و الرقابة المالية للمنظمات غير الحكومية, حيث طبقت على عينة عشوائية مكونة من (١٢) جمعية ببندر الفيوم و تمثلت في أعضاء مجالس إدارات الجمعيات و بلغ عددهم (١٠٠) مفردة , و خلصت الدراسة إلى أن الجمعيات لا تمتلك قائمة لمصادر جمع المال الخارجية و الداخلية , كما لا تمتلك قاعدة بيانات و معلومات عن المانحين أو المتطوعين أو العملاء, و على مستوى الرقابة المالية فمن الضروري أن تعد الجمعية التقارير المالية و تعرضها على مجلس الإدارة والجمعية العمومية و الحاجة إلى أن تتم الرقابة المالية وفق مبدأ الشفافية و المساءلة ,

كما أن الجمعيات لا توفر عنصر المحاسبية و المساءلة أمام الجهات المانحة و الفئات المستهدفة(٢٥).

وأخيراً أشارت دراسة "احمد حمدي شورة"(٢٠٠٩) و التي استهدفت الوقوف على دور مؤسسات المجتمع المدني في نشر ثقافة الشفافية في إدارة الحوار المجتمعي الفعال, و ذلك من خلال تطبيق أداة الدراسة على عينة عمديه من شباب برلمان مصر قوامها (٣٦١) شاب من (١٩) مكتب بمحافظة قنا , وخلصت الدراسة إلى أن من الأهمية تدعيم دور المجتمع المدني و مؤسساته في القيام بدورة في بناء الرقابة الشعبية والتي تشجع الشباب و المواطنين على المشاركة بشفافية في إدارة الحوار المجتمعي مع مواجهة المخالفات بصورة أكثر عقلانية على أن تكون المؤسسة ذاتها هي أحد وسائل تعميق فكرة الشفافية ,مع ضمان تيسير حصول المواطنين فعلياً على المعلومات الصحيحة(٢٦).

و نستخلص من الدراسات السابقة ما يلي:

- أن هناك ضعف نسبي في الثقة بين الجمعيات الأهلية و كافة الشركاء التنمويين , بداية من الحكومات و مروراً بمؤسسات الدولة ثم المواطنين المستفيدين من خدماتها أو اللذين لا يعرفون أنشطتها على الإطلاق و أخيرا المانحين.
- ترجع أسباب ضعف الثقة للعديد من المواقف التي يشعر بها سكان المجتمع مثل اعتقادهم بإساءة استخدام أموال التبرعات و المنح و الهبات و تغليب المصالح الشخصية على المصلحة العامة في بعض الجمعيات و سوء استخدام الموارد بكافة أنواعها وعدم توافر بيانات و معلومات كافية عن الجمعيات , فضلاً عن افتقاد الثقة سواء الداخلية أو الخارجية ,وأخيراً ضعف معرفة الناس بعمل و نشاط الجمعيات الأهلية بصفة مستمرة.
- أكدت الدراسات السابقة على اختلاف الرؤى من حيث ثقة الناس بالجمعيات الأهلية تبعاً لحجم الموارد المالية وإمكانيات الجمعية ذاتها وأيضا للمجال الجغرافي الذي تتواجد فيه سواء كان مناطق غنية أو فقيرة, وأيضا لطبيعة تدفق المعلومات داخلياً وخارجياً.

وعلية يتبادر إلى الذهن تساؤل كيف يمكن أعادة بناء الثقة بين المجتمع و الجمعيات الأهلية , على اعتبار أنها شريك أساسي و فاعل في تحقيق التنمية المحلية ؟.

ومن وجهة نظر الباحثة ,يتطلب تحقيق الثقة وجود قدر من الشفافية و أيضا المساءلة حيث يعدا ركيزتين أساسيتين في تدعيم دور الجمعيات في المجتمع وفي تحقيق رسالتها التي أنشئت من أجلها.

حيث تتيح الشفافية قدراً من المعلومات و الحقائق للجمهور المستهدف تعزز تلك المعلومات مكانة الجمعية الأهلية في المجتمع و تسمح بتعزيز الدور الرقابي للمواطن على مؤسسات المجتمع , كما تضمن تضافر الجهود و التعاون البناء و نبذ الصراع و الفساد الذي يحطم الجمعية كتنظيم مما يعوق أداء مهامه في المجتمع.

كما ينعكس ذلك على تحقيق المساءلة من قبل أفراد المجتمع,فتتيح تلك المساءلة عملية التحسين المستمر لنوعية الخدمات المقدمة , مما ينعكس بالتأكيد على الثقة في

الجمعيات الأهلية و يدعم دورها كفاعل رئيس للدولة في تلبية الاحتياجات و حل المشكلات وتدعيم الخدمات المجتمعية بكافة أنواعها.

وعلى هدي ما سبق تهتم الدراسة بتحديد وجهة نظر سكان المجتمع في أهمية بناء الثقة في الجمعيات الأهلية سواء مردودها على الجمعية أو على المجتمع ذاته, و أيضا تحديد الجوانب المؤثر على ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية و من ثم الوقوف على عوامل بناء الثقة المرتبطة بمساءلة المجتمع لهذه الجمعيات ,وما يجب أن تتيحه تلك الجمعيات من معلومات تتسم بالشفافية والوضوح للمجتمع ككل , وما وسائل بناء الثقة التي يجب أن تستخدمها الجمعيات لكي تتكسب ثقة المجتمع.

ثانيا : أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- الوقوف على أهمية بناء الثقة في الجمعيات الأهلية.
- تحديد الجوانب المؤثرة على بناء الثقة في الجمعيات الأهلية.
- تحديد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية من وجهة نظر المستفيدين منها و المرتبطة بالشفافية و المساءلة.
- التوصل إلى وسائل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية.

ثالثا : تساؤلات الدراسة.

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية.

- ما أهمية بناء ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية؟
- ما الجوانب المؤثرة على بناء ثقة المجتمع في الجمعيات الأهلية؟
- ما عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية ؟ و ينبثق من هذا التساؤل تساؤلان فرعيان:
- كيف تتم محاسبية المواطن للجمعيات الأهلية؟
- ما الشفافية المطلوبة في أنشطة الجمعيات؟
- ما وسائل التي تزيد من ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية؟

رابعا:الإطار النظري للدراسة.

يتناول الإطار النظري للدراسة مفاهيم الدراسة وهي الثقة والشفافية والمحاسبية , كما يركز الإطار النظري للدراسة على أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية و كيفية بنائها من خلال تناول أهميتها وأنواعها, وأخيراً عوامل ضعف الثقة في الجمعيات الأهلية , ثم يتناول الإطار النظري الشفافية و المساءلة كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية من خلال تبيان أهداف ومؤشرات ومتطلبات تحقيق الشفافية والمساءلة بالجمعيات الأهلية.

١ - مفاهيم الدراسة.

تتضمن الدراسة ثلاث مفاهيم رئيسة هي الثقة والشفافية والمحاسبية, وفيما يلي عرضا لها.

(أ) مفهوم الثقة.

الثقة لغويا "هي مصدر قولك وثق به يثق, ويثق بالكسر فيها وثاقة و ثقة أتمنه, وأنا موثوق بهم ,والميثاق هو العهد والموثقة هي المعاهدة ومن الألفاظ المقاربة للفظ الثقة, التوكل والتفويض (٢٧).

و يحددها "ألبرخت و ترافاجليون Albrecht & Travaglione " على أنها "استعداد طرف معين للرضوخ لطرف أخر, استنادا إلى الاعتقاد بأن الطرف الأخر مقتدر و منفتح و مهتم و موثوق و هي أيضا استعداد للتصرف بالاستناد إلى أسس و أفعال و قرارات في ظل ظروف من المجازفة أو انعدام اليقين"(٢٨).

في يحددها "جري Grey " بأنها "أنجاز اجتماعي يتم تحقيقه من خلال تفاعل البني الاجتماعية لانجاز هدف محدد"(٢٩).

كما تحددها "الموسوعة الحرة" على أنها حالة من الانجذاب معينة نتيجة لان الافتراض أو التوقع صحيح أو أن نهج المختار للعمل هو أفضل أو أكثر فاعلية"(٣٠).

أما "هوي و سميث Hoy & Smith " فيران أن الثقة هي شعور الفرد بالطمأنينة و حسن الظن والتفاؤل بما يجري من أحداث من حوله بشكل عام ,و هي توقعه بأن الكلمات و الأعمال و العبارات المكتوبة الصادرة عن المؤسسة يمكن الاعتماد عليها و الاطمئنان" (٣١).

و نستخلص مما سبق تعريفاً إجرائياً للثقة في الجمعيات الأهلية كما يلي:

- هي استعداد تام من سكان المجتمع للاستفادة من خدمات الجمعية الأهلية.
- يدفع هذا الاستعداد توقع بتقديم الجمعية لأفضل مستوى من الخدمة التي يتمناها المستفيد.
- ثم يدخل الطرفين "الجمعية و المستفيد من خدماتها " في علاقة تتسم بالوضوح و الاهتمام و الاطمئنان لمستوى الخدمة التي تقدم .

(ب) مفهوم الشفافية :

تعد الشفافية كلمة غير عربية وغير أصيلة حيث تشير اللغة إلى المعنى الصريح للشفافية و لكنها أشارت إلى شف علية ثوبه ,يشف بالكسر "شفيفا"أي رق حتى يرى ما تحته و شفوفا "أيضا"و ثوب "شف"بفتح الشين و كسرها أي رقيق و "الأشتفاف"شرب كل ما في الإناء و"شفة"الهم أي هزله"(٣٢).

والشفافية هي ترجمة لمصطلح "Transparence" الذي يعني في قاموس ماكملان"صفحة بلاستيكية ذات كتابات أو صور يسلط عليها الضوء من أجل إظهار تلك الكتابات أو الصور على شاشة العرض,الحالة أو الخاصية التي تمكنك و بسهولة من النظر خلالها ,وهي بذلك طريقة نزيهة في عمل الأشياء التي تمكن الناس من معرفة ما تقوم به بالضبط"(٣٣).

ويحددها"علي محسن العلاق"بأنها النظم و الإجراءات العملية لتوفير مستلزمات الإفصاح عن نشاطات وإجراءات وأهداف ونتائج القطاع "(٣٤).

وعرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و برنامج إدارة الحكم في الدول العربية"POGAR"الشفافية على أنها " ظاهرة تشير إلى تقاسم المعلومات

والتصرف بطريقة مكشوفة , فهي تتيح لمن لهم مصلحة في شأن ما أن يجمعوا معلومات حول هذا الشأن, قد يكون لها دور حاسم في الكشف عن المساوئ وفي حماية مصالحهم و تمتلك تلك الأنظمة ذات الشفافية إجراءات واضحة لكيفية صنع القرار على الصعيد العام , كما تمتلك قنوات اتصال مفتوحة بين أصحاب المصلحة والمسئولين و تضع سلسلة واسعة من المعلومات في متناول الجمهور(٣٥).

تعرف "منظمة الشفافية الدولية"الشفافية على أنها "تتعلق بوضوح الأنظمة و الإجراءات داخل المنظمة و في العلاقة بينها و بين المواطنين المنتفعين من خدماتها و علنية الإجراءات والغايات والأهداف في عمل المؤسسة العامة(٣٦).

ويحددها "فؤاد ثابت "بأنها استعداد جهاز الحكم بالمنظمة لاطلاع الأطراف المعنية على المعلومات و الحقائق الخاصة بعمل المنظمة بدون تقييد"(٣٧).

وأخيرا يرى "محمد صديق عفيفي" الشفافية على أنها "حق كل فرد من العاملين أو المتعاملين في الوصول إلى الحقائق ومعرفة آليات اتخاذ القرارات المؤسسية مما يؤدي إلى الثقة والمساعدة في اكتشاف الفساد "(٣٨).

و إجرائياً يمكن تحديد مفهوم الشفافية كما يلي:

- مجموعة من الخطوات التي تتخذها الجمعية الأهلية حيال مستفيد بها.
- تستهدف تداول معلومات مهمة عن أنشطتها و مواردها المالية و البشرية و أوجه الصرف على الأنشطة .
- تقدم تلك المعلومات لمن يهمهم معرفتها سواء للعاملين بها أو المستفيدين منها أو الجهات التي تتعامل معها الجمعية ,دون قيد أو شرط أو طلب من تلك القنات.
- مما ينعكس على حجم أنشطتها و من ثم بقائها و استمرارية و الذي يدعم الثقة فيها.

(ج) مفهوم المساءلة.

تختلف وجهات النظر حول مفهوم المساءلة من حيث أهميتها و أهدافها و مستوياتها و آليات تطبيقها و توظيفها و أنواعها و شروط نجاحها و قد يرجع ذلك إلى الاختلاف في الإجابة على بعض التساؤلات التي تخص المساءلة و منها من هو المساءل؟من هو المسئول؟وما هي موضوعات المساءلة ذاتها ؟وما المترتب على عملية المساءلة؟.....إلى آخرة.

فتعرف "منظمة الشفافية الدولية" المساءلة على أنها "واجبا الموظفين العاملين سواء كانوا منتخبين أو معينين ,تقديم تقارير دورية عن نتائج أعمالهم و تفسيرهم لقراراتهم و مدى نجاحاتهم في تنفيذها , حتى يتم التأكد من أن عملهم يتفق مع القيم الديمقراطية وأحكام القانون وأصول وقواعد العمل السليم" ويمكن التمييز بين نوعين من المساءلة "العمودية والأفقية" و تشير المساءلة العمودية إلى قدرة جمهور الناخبين على مساءلة ممثليهم عبر أعادة انتخابهم أو عدم انتخابهم أما المساءلة الأفقية فتشير إلى خضوع كل هيئة أو مسئول للرقابة والمساءلة من قبل هيئة أخري بحيث لا يوجد أحد خارج المساءلة(٣٩).

بينما يرى "المركز القومي للبحوث في مجال التعليم " "NCRVE" أن المساءلة تشير بشكلها العام إلى علاقة بين طرفين طالب الخدمة ومقدم لها, بشروط يجري الاتفاق عليها بين الطرفين , و من أهمها امتلاك طالب الخدمة الإمكانية و الحق في مجازاة مقدم الخدمة بالمكافأة أو العقوبة عند التزامه بالشروط أو الإخلال بها(٤٠).

ويحددها "ماكفرسون Macpherson" على أنها جمع و تقديم البيانات الموضوعية عن الأداء و تقييمه في ضوء معايير محدده ومن ثم التخطيط المنظم لتحسين الواقع (٤١).

ويعرف "يسلدايك وزملاؤه Yssldyke.etal" المساءلة تعريفا شاملاً على كونها "طريقة منظمة وهادفة لطمأنينة ذوي العلاقة بالنظام بأنه يحقق النتائج المرغوبة وهي تشمل عناصر هامة كالأهداف والمؤشرات على التقدم نحو تحقيق الأهداف والمقاييس وطرق تحليل البيانات و تقديمها والعواقب المترتبة عليها(٤٢).

وإجرائياً يمكن تحديد مفهوم المساءلة كما يلي:

- طريقة بمقتضاها يطلب المستفيد من خدمات الجمعية الأهلية الاستفسار والإيضاح و تقديم الحقائق عن أنشطة الجمعية وجهازها الإداري.
- و تقوم على علاقة بين طرفين مقدم الخدمة و متلقيها.
- تستهدف كشف الحقائق وأزالة الالتباس و مناقشة الصعوبات و المشكلات بوضوح.
- تعتمد على فكرة الثواب و العقاب مما ينعكس على تحقيق الجمعية لأهدافها.

٢- أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية و كيفية بنائها.

أتفاق بين كثير من العاملين في قطاع الجمعيات الأهلية, و أيضا على مستوى السياسيين و الاجتماعيين بل الاقتصاديين أيضا,وأنه يمكن تحقيق فوائد الرفاهية الاجتماعية والتصدي للكثير من المشكلات و القضايا التي لا تستطيع الدولة وحدها التعامل معها .

ولضمان تفعيل هذا القطاع لابد من البعد عن إساءة استخدامه و توفير البيئة المواتية للاستفادة قدر الإمكان من موارده الثمينة البشرية و المالية و المادية , مما ينعكس على تحسين نوعية حياة الناس و تحقيق أهداف التنمية.

ولتحقيق ذلك لابد من إتاحة الفرص لقطاع الجمعيات الأهلية أن يعمل بثقة و أن يتمتع أيضا بالثقة من الجمهور المستهدف و الشركاء اللذين يتعاملون معه.

(أ) لذا تحقق الثقة في الجمعيات الأهلية الفوائد التالية:

- تعد مصدر رئيسي للتعامل الاجتماعي و تحقيق الاستقرار و التوازن من خلال أداء الفاعلين داخل النسق الاجتماعي. (٤٣)
- تؤدي إلى وضوح الأهداف و المهام و المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات.
- تعمل على تفويض الصلاحيات وحسن استخدامها وتقبل التجديد والتطوير دون خوف أو معارضة.

- تزيد من التفاعل و التعامل الصادق و تسهم في تبادل الآراء ووجهات النظر بحرية و موضوعية (٤٤).
- تؤدي إلى تدعيم النزاهة و المصداقية و المساءلة مما يحسن من الاحترام المتبادل بين كافة الأطراف (٤٥)
- تزيد الثقة من قدرة الجمعية على بناء شركات تنموية مع منظمات أخرى.
- تفيد في التعلم المتبادل و مشاركة الإدارة العليا و الجمهور المستهدف في تحقيق الأهداف المبتغاة.
- تعمل الثقة على بناء نهج مشترك للعمل. (٤٦)
- تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي و التميز و أرتفاع الروح المعنوية , (٤٧) و توفير بيئة ريادية متميزة مزدهرة. (٤٨)

(ب) أنواع الثقة:

يميز "وينتر Whitener" بين نوعين من الثقة "الثقة الروتينية و الثقة الأساسية" و يقصد بالثقة الروتينية هي تلك الثقة التي تغطي العلاقات اليومية التي تتكون مع مرور الزمن و من خلال التعاملات المتكررة و تظهر في العلاقات الاجتماعية والاقتصادية و تشمل توقعات حول الواجب و المسئولية, أما الثقة الأساسية فهي تظهر في الحالات التي لا يمتلك فيها الأفراد سوى القليل من المعلومات حول هدف أو مادة الثقة ,و يمكن تمييزها من خلال غياب عملية التقييم الفاعل. (٤٩)

بينما يحددها "على جلبي و هاني عبده" وفقا لرؤية" بارسونز" في" ثقة أدائية" و يكون النسق متكامل يمتلك فيه الفاعلون قدر من الثقة عند أداء أداورهم و يساهم ذلك بدوره في استقرار النسق والمحافظة على توازنه,بينما وفقا لرؤية "نيكلاس لويان" فيحددها في" ثقة شخصية" على أنها ضرورة لخصائص المجتمع المعاصر الذي يتميز بالتعقيد و اللايقين والمخاطرة وتظهر الثقة بوصفها الحقيقة الأساسية للحياة الاجتماعية والتي لا تستقيم بدون توافر عنصر الثقة (٥٠).

كما يمكن تقسيم أنواع الثقة إلى الأنواع التالية:

- الثقة التعاقدية: و هي الاتفاق بين الأطراف وتوقع الوفاء من الطرف الأخر سواء أكان الاتفاق حقيقيا أم تصورا ضمنيا.
- الثقة المكشوفة : وهي عملية إظهار المشاعر والاتجاهات للآخرين بدرجة لا تؤدي إلى الإضرار بالفرد , أو الجماعة, بل تؤدي إلى زيادة الاحترام و التقدير. (٥١)
- الثقة على المستوى الفردي: إن الثقة في العلاقات الفردية أمر ضروري بين الرئيس و مرؤوسيه ,الأمر الذي نتج عنه سرعة التطور الفكري والاستقرار العاطفي و زيادة الإبداع .
- الثقة على مستوى المجموعات: و هي التي تجعل المجموعات تعمل بكفاءة أكثر. (٥٢)

- **الثقة المستندة على العاطفة :** و التي تهتم بالرعاية الشخصية المتبادلة حيث تتألف من الأواصر العاطفية بين الأفراد .
- **الثقة المستندة إلى المعرفة:** عندما يرجع الاختيار إلى الاعتماد على المعلومات و المعرفة من أجل مواكبة التطور في المجتمع ,ومواجهة التحديات و المتطلبات الجديدة. (٥٣)

ويحددها "عبد الله محمد البراهيم"في نوعان ثقة داخلية وأخرى خارجية,تتمثل الثقة الداخلية في الثقة بالله وبالنفس والمنهج المتبع وفي العاملين داخل المؤسسة,والثقة الخارجية يقصد بها الثقة في الأفراد والمؤسسات التي تتعامل مع المؤسسة. (٥٤)

وتأسيساً على ما سبق فأن الثقة في الجمعيات الأهلية تتحقق وفق مستويين :

الأول داخلي : ويتمثل في دوران المعلومات و الحقائق بين العاملين في الجمعية بما يسمح بتصحيح مسار العملية الإدارية باستمرار و يساعد على اتخاذ القرارات الرشيدة و يمنع من الشللية و يدعم الاحترام المتبادل بين العاملين بعضهم ببعض و بينهم و بين الرؤساء.

والثاني خارجي: بما يسمح بتدفق معلوماتي بلا حدود أو عوائق مع وجود إجابات واضحة عن إجراءات وقواعد الجمعية والمستفيدين منها سواء للمجتمع أو الشركاء بصفة عامة.

٣- عوامل ضعف الثقة في الجمعيات الأهلية .

أن الملهم الرئيس الذي يدفع المجتمع للثقة في الجمعيات الأهلية ,هو الاعتقاد بأن المؤسسة ستنفق الأموال بحكمة و شفافية , و يعد هذا الاعتقاد هو أساس الثقة على الرغم من أن المجتمع بصفة عامة ليس لدية علم كيف تدار الجمعيات الأهلية (٥٥).

ومن ثم يرتبط ضعف الثقة في الجمعيات الأهلية بعدة عوامل أهمها:

- انخفاض نوعية الخدمات المقدمة وزيادة تكلفة البرامج.
- عدم توزيع الموارد بشكل متساوي على البرامج و الأنشطة.
- ضعف التنسيق و التكامل بين الأجهزة الحكومية و الجمعيات الأهلية .
- الازدواجية في تقديم البرامج و الخدمات.
- هدر الأموال المقدمة من الجهات المانحة وسوء استخدامها.
- عدم وجود آلية للمراقبة و المساءلة على أموال الجمعيات الأهلية(٥٦)
- ضعف الشفافية لدى بعض المنظمات الأهلية.
- ضعف التنظيم الإداري و المؤسسي بكافة مكوناته.
- ضعف بينة الوعي لدى بعض الجهات المانحة و انجرافهم نحو تصديق كل ما يطرح عليهم من مشروعات قد لا تمثل جدوى للمواطنين.
- ضعف الآلة الإعلامية التي توضح الصورة عن الجمعيات الأهلية.
- ضعف التواصل بين الجمعيات و الجهات المانحة.
- ضعف البرامج المقدمة للمجتمع و إخفاقها. (٥٧)

وتركز الدراسة الراهنة على عاملين أساسيين يسهما في ضعف الثقة في الجمعيات الأهلية و هما ضعف الشفافية و ضعف المساءلة من المجتمع تجاه الجمعيات.

(أ) الشفافية كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية.

الشفافية عملية تشير إلى تقاسم المعلومات و التصرف بصورة مكشوفة و صريحة أمام الجميع أو من لهم مصلحة, فهي تتيح لمن لهم مصلحة في شأن ما أن يجمعوا معلومات عن هذا الشأن.

لذا تهدف الشفافية بصفة عامة و الشفافية في الجمعيات الأهلية خاصة إلى تحقيق العديد من الأهداف وهي:

- إتاحة المعلومات التي تمكن المواطن من الاعتراض المبرر على أعمال المنظمة و التي لا تتفق مع المصلحة العامة أو الخارجية.
- ترسيخ مبدأ الإحاطة و العلم بكافة الأمور التي تمس أحوال الناس و مشكلاتهم و من ثم جهود تلك المؤسسات للتعامل معها.(٥٨)
- محاربة الفساد بكافة أشكاله و تحجيمه.
- تعزيز الرقابة و زيادة كفاءتها من خلال الدقة و الوضوح الذي تتمتع به الشفافية(٥٩).
- تدعيم قيم التعاون و تضافر الجهود ووضوح النتائج حيث يكون الأداء جماعيا و المحاسبة جماعية.
- توفير الوقت والتكاليف وتجنب الإرباك والفوضى للعاملين داخل المؤسسة وللمستفيدين(٦٠).
- تعزيز ثقة العاملين و المستفيدين من المنظمة في التنظيم الإداري وأيضا في الأنشطة(٦١)

والسؤال كيف يمكن الحكم على تمتع منظمة ما بقدر من الشفافية؟ لعل استناد الشفافية على المؤشرات التالية يجعل من السهل قياسها , ومن ثم الحكم على كونها تتمتع بالشفافية أم لا ومن بين تلك المؤشرات ما يلي : (٦٢)

- توفير وثائق واضحة حول أهداف المنظمة و فلسفة عملها و برامجها و إتاحتها للجمهور.
- توفير معلومات للجمهور حول النظام الأساسي والهيكل التنظيمي للمنظمة , وكذلك نظام الموظفين و ميزانية المؤسسة.
- إتاحة الفرصة للجمهور للإطلاع على خطط المنظمة, وإشراك الجمهور في صياغة هذه الخطط و التعليق عليها.
- قيام المنظمة بتنسيق أنشطتها و برامجها مع شركاء محليين, أو مع الجمهور المستهدف.
- معرفة المواطنين بأنشطة وبرامج المنظمة وكيفية الحصول على خدماتها.
- نشر تقارير دورية حول نشاطات المنظمة وتمويلها وعلاقاتها.
- وجود سياسة عامة للنشر والإفصاح عن المعلومات للجمهور المعني.

و لتحقيق قدر من الشفافية في المنظمات الأهلية لابد من: (٦٣)

- الالتزام بالانفتاح والأمانة فيما يتعلق بالمنظمة ورسالتها ونشاطاتها على المستويات الإدارية كافة بشكل يسمح بمساءلة جادة للمنظمة وللعاملين بها فيما يتعلق بمعاملاتها كافة ومع الأطراف ذات العلاقة.
- العمل ضمن إجراءات واضحة و معلنة على تبني مواقف ذات علاقة بسياسات المنظمة المالية و التنموية, ومواقفها من السياسات العامة ضمن سياسات أخلاقية صريحة توجه الخيارات الإستراتيجية.
- الالتزام بسياسة واضحة للنشر تتضمن حفظ و توثيق كل ما يتعلق ببناء المؤسسة و عملها من خلال إصدار قرارات مجلس إدارة أو لوائح و إجراءات مصادق عليها واضحة فيما يتعلق بنشر المعلومات الشفوية و الكتابية أو المخزنة الكترونيا.
- التعهد بالمحافظة على سرية المعلومات الشخصية المتعلقة بشئون الموظفين و العملاء ما لم يتنازل الأشخاص المعنيون عن هذا الحق أو يتطلب القانون عدم كشف هذه البيانات.
- تبني إجراءات مكتوبة ومعلنة تحمي الموارد البشرية في المؤسسة من الممارسات غير المهنية , بما فيها أسس التوظيف و التقييم و التدريب و الترقيات و سلم الرواتب و آلية اختيار المستفيدين و شبكة علاقاتهم.
- التعهد بتوفير المعلومات الصحيحة للجمهور العام بأعلى مستوى من الدقة و ذلك بتخصيص دائرة أو وحدة,أو شخص على الأقل , للقيام بهذه المهمة لتوفير قناة اتصال المؤسسة بالجمهور و اتخاذ الإجراءات التي تضمن حفظ السجلات و المعلومات التي تتعلق بعمل المؤسسة بما يضمن دقة المعلومات والأمانة وسهولة عملية عرض المعلومات وتحليلها وتقيمها لطالبيها وفق إجراءات واضحة ومنظمة , تضمن كفاءة المعلومات وأتاحتها للجميع في ذات الوقت و تقديم كمية وفيرة من المعلومات. (٦٤)

والمدقق في تلك المؤشرات يجدها تتضمن ثلاث عناصر أساسية :

- المضمون: يتمثل في المعلومات ونوعيتها.
- نطاق النشر : يجب أن تنشر المعلومات بدون تحديد نطاق معين لنشرها فهي لابد وأن تكون متاحة للجميع بلا قيد أو شرط أو طلب.
- الجمهور المستهدف:ويقصد بها العاملين بالجمعية والعملاء والشركاء بكافة أنواعهم.

(ب) المساءلة كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية.

تضلع المؤسسات و خاصة الاجتماعية منها بالتزام أخلاقي في حل المشاكل المجتمعية وتلبية الاحتياجات , كما ينبغي عليها العمل من خلال الظروف المجتمعية السائدة , حيث أن عدم استجابتها لتغيرات تلك الظروف سيعرضها للفشل (٦٥).

وتهدف المساءلة الحصول على التفسيرات المطلوبة من أي موظف أو مسئول أو علاقة بنشاط للجمعية ,وهذه التفسيرات يجب أن تقدم أكبر قدر من التفعيل و الانفتاح والإجابة عن أية استفسارات وتقديم توضيحات وتبريرات للنتائج والإستعداد لتحمل

المسؤولية عن هذه النتائج, [٦٦] كما أنها تركز علي عملية تقويم الأداء علي كل المستويات بهدف إصلاح النظام وتطويره. [٦٧]

وللمساءلة ثلاث خصائص هي [٦٨]:

- خارجية : أي تنطوي علي فعل السيطرة من قبل شخص ليس له جزءا من الجسم يخضعون للمساءلة .
- تفاعلية: يتم التفاعل في اتجاهين بمثابة تبادل اجتماعي بين المساءل والمسئول ويطلب فيه التماس الأجوبة والرد والتصحيح.....الخ.
- متماثلة هيكليا:علاقات المساءلة تتميز بالتماثل الهيكلي للقوة لصالح ألئك الذين لهم الحق في المطالبة بإجابات.

وتتحدد مؤشرات المساءلة في المنظمات الأهلية كما يلي: [٦٩]

- وجود هيكلية تضمن مساءلة المستويات الإدارية المختلفة.
- التقارير (مالية وإدارية) وتحديدا الانتظام في التقارير التي ترفعها للهيئات المختلفة إلي من هم اعلي منها.
- انتظام الاجتماعات للإدارة والهيئة العامة ولجان الاختصاص.
- أشكال التواصل مع الموظفين :اجتماعات الموظفين الدورية ,صندوق الاقتراحات.
- أشكال التواصل مع المستفيدين :اجتماعات ,استمارة تقييم,لجان دائمة للشكاوي.
- تقييم البرامج والمشاريع والخطط.

ويتضح مما سبق أن هناك نوعين من المساءلة :

- مساءلة جماهيرية: تتضمن ما سبق ,فضلا عن المساءلة حول جدوى تلك الجمعية في تحقيق أهدافها ومواجهة مشكلات المستفيدين منها.
- مساءلة مؤسسية: مساءلة جهات الاختصاص والأطراف الأخرى المتعاملة مع الجمعيات الأهلية عن طبيعة العمل والأنشطة المنفذة والميزانيات المنصرفة.....الخ.

وتتوقف المساءلة علي تطوير مبادرات المسؤولية الاجتماعية والتي تتحدد في الأتي [٧٠]:

المتغير الأول: الثقافة :وهي التحول من الهوية السياسية إلي ثقافة المساءلة الديمقراطية ,حيث بدون ثقافة سياسية مواتية لا يتم تشجيع مبادرا المساءلة.

المتغير الثاني : الاجتماعية :وهي بروز قطاع من قطاعات المجتمع المدني المهتمة بممارسة المسؤولية الاجتماعية , فضلا عن تطوير البنية التحتية الاجتماعية الأساسية لدعم هذه الأشكال من المشاركة المدنية وتتم من خلال اثنين من الفاعلين هما المنظمات غير الحكومية,وحركات الاحتجاج,

ويجب أن تتمتع المنظمات غير الحكومية بمهارات احترافية وتخصصية نظرا لأنها كثيراً ما تتعامل مع قضايا فنية وعلي اتصال دائم وتفاوض مع المسئولين الحكوميين المؤهلين .

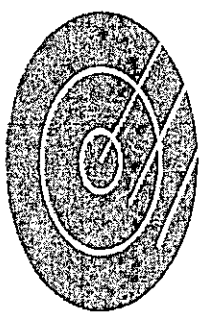
المتغير الثالث: نوعية الحياة العامة: من نظام ديمقراطي , حيث تحدد المسؤولية الاجتماعية حد ادني من الضمانات الدستورية للسماح لهم بالتدخل الناجح في عملية وضع جدول الأعمال.

المتغير الرابع: المؤسسية:لابد من وجود شرط مسبق لممارسة المساءلة هو الوصول إلي المعلومات ,حيث أن المعلومات هي المدخل الأساسي لاتخاذ القرار ,أو أي أجراء من السيطرة , كما أن فجوة المعلومات الموجودة بين المواطنين والحكومة جعلت المساءلة مستحيلة.

و تأسيساً على الإطار النظري للدراسة بين الثقة والمساءلة والشفافية كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية من وجهة نظر الدراسة وفقا للشكل التالي.

شكل رقم (١)

يوضح العلاقة بين الثقة و عوامل بنائها



ولعل الباحثة تود أن تركز وتؤكد علي أن العلاقات التأثيرية المتبادلة بين الثقة والشفافية والمساءلة يمكن عرضها علي النحو التالي:

- الشفافية: نواة من المعلومات والحقائق والقواعد والأنظمة إلي يجب أن تتدفق بلا حدود أو قيد داخل الجمعية وخارجها.
- المساءلة:تبني علي تلك المعلومات والحقائق وتكون بمثابة الأداة لتحسين وتعديل مكانة الجمعية داخل المجتمع .
- الثقة: تبني من نواة الشفافية ونسيج المساءلة لأنهما ركيزتين أساسيتين لتعضيد ثقة المواطن في الجمعية ,تلك الثقة التي تزيد من حجم المشاركة في أنشطة الجمعية ,بل الأمر يتعدي لكونها عملية مهمة لاستمرارها ولتطويرها عبر الزمن.

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

تقع الدراسة الحالية ضمن الدراسات الوصفية، حيث تهتم برؤية المستفيدين من الجمعيات الأهلية حول عوامل بناء الثقة فيها , من خلال وصف لأهمية بناء الثقة في

الجمعيات الأهلية والجوانب المؤثرة فيها و تحديد المؤشرات المرتبطة بمساءلة وشفافية الجمعيات الأهلية كعوامل بناء الثقة فيها.

وتستخدم الدراسة وفقاً لما سبق منهج المسح الاجتماعي بالعينة، حيث يعد أفضل المناهج ملائمة لموضوع الدراسة، ولقد سحبت الباحثة عينة عمديه من المستفيدين من جمعية أبي بكر الصديق بحي الحواتم التابع لمركز و مدينة الفيوم بمحافظة الفيوم.

٢- أداة جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في جمع بياناتها على استمارة طبقت على المستفيدين من جمعية أبي بكر الصديق بحي الحواتم التابع لمركز ومدينة الفيوم بمحافظة الفيوم. ولقد تم إتباع الخطوات التالية :

(أ) تم تحديد موضوع الاستمارة في عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية.

(ب) تحديد مصادر صياغة محاور الاستمارة وكانت كالتالي:

- الإطار النظري: حول عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية.
- نتائج وتوصيات الدراسات السابقة المرتبطة بالجمعيات الأهلية و عوامل بناء الثقة فيها.

(ج) تم تحديد تساؤلات الاستمارة: حيث خصصت الأسئلة من (١ : ٧) للبيانات الأساسية ، والأسئلة من (٨ : ١٤) عن أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية , وعوامل بنائها والجوانب المؤثرة فيها ووسائل بناء الثقة ،وبذلك أصبح عدد تساؤلات الاستمارة (١٤) تساؤلاً وما يقرب من (٤٢) عبارة.

(د) الصدق الظاهري للأداة: تم صياغة الاستمارة وعرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع في كل من كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم و جامعة حلوان وجامعة القصيم بالمملكة العربية السعودية لإبداء أرائهم فيها سواء بالحذف أو الإضافة أو التعديل.

(هـ) أسفرت الخطوة السابقة عن إعداد الاستمارة في صورتها النهائية حيث تضمنت ما يلي:

- بيانات أساسية: عن" النوع والسن والحالة الاجتماعية والتعليمية والمهنية لرب الأسرة".
- أهمية بناء الثقة في الجمعيات الأهلية (١٣) عبارة.
- الجوانب المؤثرة على بناء الثقة في الجمعيات الأهلية (٦) تساؤلات ,ركزت على حجم الجمعيات وأعضاء مجالس أدارتها والتمويل والأنشطة التي تقدمها ,واعتقادهم في صرف المنح والإيرادات الواردة للجمعيات في محلها وأسباب عدم الصرف من وجهة نظرهم.
- عوامل بناء الثقة و تتضمن مؤشران:
- الأول : المساءلة كأحد عوامل بناء الثقة و اشتملت على (١٢) عبارة .
- الثاني : الشفافية كأحد عوامل بناء الثقة واشتملت على مؤشران :

*الشفافية الداخلية (٨) عبارات. *الشفافية الخارجية (٩) عبارات.

(و)صدق المجتوى: استقت الباحثة تساؤلات الاستمارة والعبارات التي تضمنتها من مصدرين:

- كتابات نظرية تم توثيقها في نهاية البحث وهي أرقام (٢٦،٣١،٣٤،٦٠،١٠٨،١١٣).
- دراسات سابقة وقد تم توثيقها في نهاية البحث أرقام (١٩،٢٠١٨،٢٣،٥٤).

(ز) ثبات الاستمارة: تم التأكد من ثبات الاستمارة من خلال استخدام طريقة "إعادة الاختبار" على عينة قوامها عشرة من المستفيدين من خدمات جمعية أبي بكر الصديق بحي الحواتم بمدينة الفيوم، بفاصل زمني خمسة عشرة يوم بين التطبيق الأول والثاني؛ وبحساب معامل الارتباط للأبعاد الثلاثة وجد أنه

(٨١,,٧٩,,٨٥,) وبلغ معامل الارتباط للعبارات ككل(٨١,) ,ثم تم حساب الثبات باستخدام الجذر التربيعي لمعامل الارتباط للأبعاد الثلاثة(٩٠,,٨٨,,٩٢,) وللعبارات ككل (٩٠,) وبذلك أصبحت الأداة قابلة للاستخدام.

(ح) ولقد وضع تدرج ثلاثي للاستجابات وهي "نعم، إلى حد ما، لا" وفقاً للأوزان (٣ – ٢ – ١) .

٣- مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: تم تطبيق الاستمارة على المستفيدين من خدمات جمعية أبي بكر الصديق بحي الحواتم بمدينة الفيوم, ويرجع اختيار حي الحواتم كمجال مكاني لإجراء الدراسة للأسباب الآتية:

- تبلغ عدد الجمعيات بمركز ومدينة الفيوم_ الذي يقع حي الحواتم في حدوده الجغرافية _, وفقاً لإحصاءات ٢٠٠٩ (٣٨٦) جمعية بنسبة (٤٣,٦٩%) من إجمالي الجمعيات بمحافظة الفيوم و الذي يبلغ (٨٧٨) جمعية.
- يبلغ تعداد السكان لمركز ومدينة الفيوم وفقاً للتوزيع الجغرافي الصادر عن مركز المعلومات بمحافظة الفيوم لعام ٢٠٠٨ يبلغ (٤٦٣٥٦٨) نسمة.
- تم اختيار منطقة الحواتم كمجال جغرافي للدراسة , نظراً لوجود جمعية أبي بكر الصديق بالمنطقة وهي من أنشط الجمعيات الأهلية بالفيوم .
- يقدر إجمالي المستفيدين من الجمعية خلال العام الماضي (٢١٢٩) مستفيد , تم استبعاد غير المتعلمين , ثم تم سحب عينة عمديه قوامها (١٠%) من جملة المستفيدين المتعلمين و بلغ عددهم (١٩٢١) مستفيد و بذلك أصبحت عينة الدراسة (١٩٢) مفردة ,بلغ عدد الاستمارات المكتملة (١٦٣) استمارة , وبذلك أصبحت عينة الدراسة (١٦٣) مفردة.

(ب) المجال البشرى:

تم سحب عينة عشوائية عمديه قوامها (١٠%) وفقاً لمعادلة كوكران من المستفيدين المتعلمين من خدمات جمعية أبي بكر الصديق بحي الحواتم بمدينة الفيوم.

(ج) المجال الزمني : استغرق الإعداد النظري للبحث وأعداد الاستمارة و جمع البيانات وتحليل النتائج و كتابة تقرير البحث الفترة من نوفمبر ٢٠٠٩ : ابريل ٢٠١٠

سادساً : نتائج الدراسة .

١ - خصائص عينة الدراسة.

جدول رقم (١)

يوضح خصائص عينة الدراسة

خصائص عينة الدراسة		العدد	النسبة
النوع	ذكر	١٠٢	٦٢,٥٨
	أنثى	٦١	٣٧,٤٢
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	٣٦	٥٥,٢١
	من ٣٠ : أقل من ٤٠ سنة	٣٧	٢٢,٠٩
	من ٤٠ : أقل من ٥٠ سنة	٩٠	٢٢,٧٠
الحالة الاجتماعية	متزوج	١٣٣	٨١,٦٠
	أعزب	٢٤	١٤,٧٢
	أرمل	٦	٣,٦٨
الحالة التعليمية	مؤهل متوسط	١٣٢	٨٠,٩٨
	فوق المتوسط	١٣	٧,٩٨
	تعليم جامعي	١٨	١١,٠٤
الحالة المهنية	يعمل	١٥٥	٩٥,٠٩
	لا يعمل	٨	٤,٩١
نوع العمل	موظف حكومي	١١٢	٦٨,٧١
	موظف بالقطاع الخاص	١٧	١٠,٤٣
	أعمال حرة	٣٤	٢٠,٨٦

يتضح من الجدول رقم (١) خصائص عينة الدراسة و التي أمكن تحديدها وفق الآتي:

(أ) النوع :(٦٢,٥٨%) من عينة الدراسة ذكور بينما (٣٧,٤٢ %) إناث .

(ب) الفئة العمرية : يشير الجدول إلى أن (٥٥,٢١%) من عينة الدراسة يقعون في الفئة العمرية من (٤٠:أقل من ٥٠سنة) ,يلي ذلك الفئة العمرية من ٣٠ : أقل من ٤٠ سنة بنسبة (٢٢,٧٠%) و أخيرا الفئة العمرية(أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (٢٢,٠٩%) و قد يرجع ارتفاع الفئة العمرية من (٣٠:أقل من ٥٠ سنة) حيث تبلغ (٧٧,٩١%) إلى أنه تم سحب العينة من أرباب الأسر بالمنطقة حتى يتم الاستفادة من خبراتهم في التعامل مع الجمعيات الأهلية الموجودة في الحي.

(ج) الحالة الاجتماعية: ترتفع نسبة المتزوجين في عينة الدراسة , حيث تبلغ نسبتهم (٨١,٦٠%) يلي ذلك العزب بنسبة (١٤,٧٢%) و أخيرا الأرمل بنسبة (٣,٦٨%) , ولعل ارتفاع نسبة المتزوجين في عينة الدراسة يرجع لارتفاع نسبة الفئة العمرية من (٤٠:أقل من ٥٠سنة) حيث تبلغ نسبتهم (٥٥,٢١%) .

(د) الحالة التعليمية: (٨٠,٩٨%) من عينة الدراسة حاصلين على مؤهلات متوسطة , يلي ذلك الحاصلين على تعليم جامعي بنسبة (١١,٠٤%) و أخيراً فوق المتوسط بنسبة(٧,٩٨%) , و الملاحظ عدم وجود أميين نظرا لان من شروط العينة استبعاد الأميين ومن يجيدون القراءة و الكتابة من العينة , حيث أن طبيعة تساؤلات الاستمارة تتطلب أن يكون المبحوث متعلم .

(ه) الحالة المهنية : تعمل نسبة (٩٥,٠٩%)من عينة الدراسة , بينما (٤,٩١%) لا يعملون , وقد يرجع ذلك إلى أن نسبة من يقعون في الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) تبلغ(٢٢,٠٩%) حيث أن غالباً ما لا تحصل هذه الفئة على عمل بسهولة.

(و)نوع العمل: تعمل نسبة (٦٨,٧١%) من عينة الدراسة في الهيئات و المصالح الحكومية , يلي ذلك (٢٠,٨٦%) يعملون أعمال حرة و أخيرا الموظفين بالقطاع الخاص بنسبة(١٠,٤٣%) .

و نستخلص مما سبق أن خصائص عينة الدراسة اغلبهم ذكور متزوجين يقعون في الفئة العمرية من (٤٠:أقل من ٥٠ سنة), مؤهلاتهم متوسطة و يعملون بالقطاع الحكومي.

٢- نتائج توضح أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية:

جدول رقم (٢)

يوضح أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية.

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	النسبة المرجحة	الترتيب
١	تحقق الثقة الاستقرار و التوازن داخل الجمعية.	١٥٠	٧	٦	٤٧٠	٨,٢١	٣
٢	تزيد الثقة من التعاون بين الجمعية ومؤسسات المجتمع.	١٢٠	١٨	٢٥	٤٢١	٧,٣٥	٩
٣	تحسن من فاعلية الجمعية في تقديم برامجها .	١٣٨	١٢	١٣	٤٥١	٧,٨٧	٤
٤	تضمن الثقة استمرارية المشروعات التي تقدمها الجمعية.	١٣٢	١٢	١٩	٤٣٩	٧,٦٧	٧
٥	تزيد من تجميع الأموال من المجتمع وتوجيهها لخدمته.	١٠٨	٣٠	٢٥	٤٠٩	٧,١٤	١١
٦	تسهم في اقامة حوار بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها.	١٣٨	١٠	١٥	٤٤٩	٧,٨٤	٥
٧	تؤدي إلى وضوح أهداف الجمعية وبرامجها للمجتمع.	١٢١	٢٤	١٨	٤٢٩	٧,٤٩	٨
٨	تساعد على تنامي العلاقات بين الجمعية و غيرها من المنظمات.	١٣٣	١٨	١٢	٤٤٧	٧,٨١	٦
٩	تزيد الثقة في الجمعية من عدد المتطوعين.	٩٠	٤٨	٢٥	٣٩١	٦,٨٣	١٢
١٠	توفر الثقة مناخ مناسب لكسب تعاون الجهات المانحة مع الجمعية.	١٥٣	٧	٣	٤٧٦	٨,٣١	٢
١١	تقلل الثقة في الجمعية من الصراعات والخلافات داخلها.	١١٩	١١	٣٣	٤١٢	٧,١٩	١٠
١٢	تزيد الثقة من أعداد المستفيدين من خدمات الجمعية	١٥٧	٥	١	٤٨٢	٨,٤٢	١
١٣	تسهم الثقة في تبادل آراء من شأنها تنفيذ برامج مميزة.	١٣٨	١٢	١٣	٤٥١	٧,٨٧	٤م
	الإجمالي				٥٧٢٧		

المتوسط الحسابي (٣٥,١٣) المتوسط المرجح (٢,٧) القوة النسبية (٩٠,٠٨%)

يتضح من الجدول رقم (٢) أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية من وجهة نظر عينة الدراسة كما يلي:

(أ) أن الثقة في الجمعيات الأهلية أهمية قصوى من وجهه نظر عينة الدراسة , حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٥,١٣) والمتوسط المرجح العام بلغ (٢,٧) بينما القوة النسبية بلغت (٩٠,٠٨%) مما يؤكد على أهميتها.

(ب) وعن الأهمية المتحققة من ثقة المجتمع في الجمعيات الأهلية , حظيت عبارة " تزيد الثقة من أعداد المستفيدين من خدمات الجمعية" على الترتيب الأول بنسبة (٨,٤٢%) يلي ذلك في الترتيب الثاني عبارة " توفر الثقة مناخ مناسب لكسب تعاون الجهات المانحة مع الجمعية" بنسبة (٨,٣١%) ثم في الترتيب الثالث عبارة " تحقق الثقة الاستقرار و التوازن داخل الجمعية" بنسبة (٨,٢١%) ثم في الترتيب الرابع بنسبة (٧,٨٧%) عبارتان " تحسن من فاعلية الجمعية في تقديم برامجها, تسهم الثقة في تبادل الآراء التي من شأنها تنفيذ برامج مميزة" ثم عبارة " تسهم في أقامة حوار بناء بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها" في الترتيب الخامس بنسبة (٧,٨٤%) يلي ذلك عبارات " تساعد على تنامي العلاقات بين الجمعية وغيرها من المنظمات, تضمن الثقة استمرارية المشروعات التي تقدمها الجمعية, , تزيد الثقة من التعاون بين الجمعية ومؤسسات المجتمع, تقلل الثقة في الجمعية من الصراعات و الخلافات داخلها, تزيد من تجميع الأموال من المجتمع و توجيهها لخدمته, تزيد الثقة في الجمعية من عدد المتطوعين" بنسب (٧,٨١%, ٧,٦٧%, ٧,٤٩%, ٧,٣٥%, ٧,١٩%, ٧,١٤%, ٦,٨٣%)على التوالي.

(ج) و تتضح من النتيجة السابقة حصول مؤشران في غاية الأهمية من وجهة نظر الدراسة على الترتيب الأول و الثاني وهما:

- تزيد الثقة من أعداد المستفيدين من خدمات الجمعية.
- توفر الثقة مناخ مناسب لكسب تعاون الجهات المانحة مع الجمعية.

و لعل ذلك يرجع إلى رغبة عينة الدراسة في الاستفادة من خدمات الجمعيات الأهلية إدراكاً منهم بأهميتها و أن نوعية الخدمات المقدمة من خلالها تمثل بالنسبة لهم احتياج , و تأكيداً على ذلك رغبتهم في استفادة الجمعيات من منح الجهات المانحة سواء منح مالية أو مادية أو فنية مما يعود بالنفع على المستفيدين.

(د) وعن أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية و انعكاس ذلك على الجمعية داخلياً , حظيت العبارات المرتبطة بذلك على الترتيب الثالث و الرابع و الرابع مكرر و الثامن و العاشر , وهي " تحقق الثقة الاستقرار و التوازن داخل الجمعية" بنسبة (٨,٢١%), " تحسن من فاعلية الجمعية في تقديم برامجها,و تسهم الثقة في تبادل الآراء التي من شأنها تنفيذ برامج مميزة" بنسبة (٧,٨٧%) و تؤدي إلى وضوح أهداف الجمعية و برامجها للمجتمع (٧,٤٩%) تقلل الثقة في الجمعية من الصراعات و الخلافات داخلها بنسبة (٧,١٩%) ,و يتضح من النتيجة السابقة الأثر الكبير للثقة في الجمعيات الأهلية على تنظيمها الداخلي من حيث الاستقرار و التوازن و وضوح الأهداف و فاعلية البرامج المنفذة و خلق مناخ ملائم للتفاهم و تبادل الآراء والذي ينعكس تلقائياً على نوعية ومستوى الخدمات المقدمة .

(ه) والجدير بالذكر أنه بالرغم من حصول عبارة " تقلل الثقة في الجمعية من الصراعات و الخلافات داخلها" على الترتيب العاشر بين عبارات المحور و بنسبة (٧,١١%) إلا أن نسبة الموافقة عليها بلغت (٧٣%) مما يؤكد على أهمية الثقة في تحجيم الخلافات و الصراعات داخل الجمعيات.

(و) و لعل حصول عبارتان هما " تزيد الثقة من تجميع الأموال من المجتمع و توجيهها لخدمته , و تزيد الثقة في الجمعية من عدد المتطوعين" على الترتيبين الأخريين و بنسبة (١٤,٧%,٨٣,٦%) على التوالي قد يرجع إلى الأسباب التالية:

- أن المجتمع الذي تم سحب العينة منه يصنف ضمن قائمة المجتمعات الفقيرة في محافظة الفيوم , مما يؤكد على أن حجم التبرعات في مثل هذه المناطق يكون محدود للغاية , نظراً للمستوى الاقتصادي للمجتمع ذاته , وذلك باستثناء التبرعات و المنح الخارجية التي تحصل عليها الجمعيات .
- كما أن زيادة أعداد المتطوعين لا يرتبط فقط بالثقة في الجمعية , بل أن ثقافة التطوع ذاتها ينقصها الكثير من الجهد حتى يتحول التطوع إلى عادة و ثقافة مجتمعية , بصرف النظر عن الثقة في الجمعية , إلا أن ذلك الاستنتاج لا يمنع من أن الثقة في الجمعية تعد أحد الحوافز المشجعة على التطوع و بذل العطاء من سكان المجتمع اللذين لديهم الرغبة في ذلك .

- و نستخلص مما سبق تتحدد أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية من خلال المؤشرات التالية :
  - تزيد الثقة من أعداد المستفيدين من خدمات الجمعية.
  - توفر الثقة مناخ مناسب لكسب تعاون الجهات المانحة مع الجمعية.
  - تحقق الثقة الاستقرار و التوازن داخل الجمعية.
  - تحسن من فاعلية الجمعية في تقديم برامجها,و تسهم الثقة في تبادل الآراء التي من شأنها تنفيذ برامج مميزة.
  - تسهم في أقامة حوار بناء بين الجمعية و المستفيدين من خدماتها.
  - تساعد على تنامي العلاقات بين الجمعية و غيرها من المنظمات, وتضمن الثقة استمرارية المشروعات التي تقدمها الجمعية.

٣- نتائج توضح الجوانب المؤثرة على الثقة في الجمعيات الأهلية:

(أ) المنح والإيرادات:

جدول رقم (٣)

يوضح الاعتقاد في أن منح و إيرادات الجمعيات تصرف في محلها.

م	تعتقد أن المنح و الإيرادات التي تدخل الجمعية تصرف في محلها	العدد	م	النسبة في عينة
١	نعم	١٠٢	١	٦٢,٥٨
٢	إلى حد ما	٣٦	٢	٢٢,٠٩
٣	لا	٢٥	٣	١٥,٣٣
	المجمـــــوع	١٦٣		١٠٠%

يشير الجدول السابق إلى النتائج التالية :

- أن (٦٢,٥٨%) من عينة الدراسة يعتقدون أن منح و إيرادات الجمعيات تصرف في محلها , بينما (٢٢,٠٩%) من العينة يرون أنها تصرف في محلها إلى حد ما و أخيرا (١٥,٣٣%) فقط يؤكدون أنها لا تصرف في محلها.
- و يتضح من النتيجة السابقة أن (٣٧,٤٢%) من عينة الدراسة يتشككون في أن المنح و الإيرادات بالجمعيات الأهلية تصرف في محلها , و بالنظر إلى تلك النسبة نجدها أكثر من ثلث العينة تتشكك في نزاهة الجمعيات الأهلية فيما يتعلق بصرف ميزانيتها, وبالرغم من تقنين أوجه الصرف و وجود العديد من اللجان المالية المراجعة عليها إلا أن ذلك لا يمنع من وجود بعض التجاوزات التي لا يصح تعميمها بالرغم من أهمية الكشف عنها و محاولة القضاء عليها.
- كما قد يرجع التشكك أيضا عند مقارنة سكان المجتمع بما يسمعون من منح و هبات تقدم للجمعيات و بين ما يقدم لهم من خدمات , مما يجعلهم ليسوا على يقين بنزاهة الصرف على الخدمات و من ثم يؤثر ذلك على ثقتهم فيها و أيضا على حث الآخرين للتبرع لها.

جدول رقم (٤)

يوضح أسباب اعتقاد العينة بعدم صرف الجمعيات المنح في محلها

م	أسباب اعتقاد العينة بعدم صرف الجمعيات المنح في محلها	العدد	النسبة
١	يتم فرض بعض الأنشطة من قبل الجهات المانحة	٤٢	٦٨,٨٥
٢	هناك أنشطة لا تلاءم المجتمع فيتم تنفيذها صوريا	٣٣	٥٤,٠٩
٣	تداخل بعض الأنشطة مع المصالح الشخصية	١٥	٢٤,٥٩
٤	محاولة توفير مبالغ مالية لصالح أعضاء الجمعية	٢٧	٤٤,٢٦

"المبحوث يختار أكثر من إجابة " ن= ٦١

يشير الجدول رقم (٤) إلى أسباب اعتقاد العينة بعدم صرف الجمعيات المنح في محلها حيث جاءت استجاباتهم كالتالي:

- أن الجهات المانحة تفرض بعض الأنشطة على الجمعيات, وذلك بنسبة (٦٨,٨٥%) يلي ذلك
" هناك أنشطة لا تتلاءم مع المجتمع فيتم تنفيذها صوريا" بنسبة (٥٤,٠٩%) ثم"محاولة توفير مبالغ مالية لصالح أعضاء الجمعية" بنسبة (٤٤,٢٦%) ,و أخيرا " تداخل بعض الأنشطة مع المصالح الشخصية" بنسبة (٢٤,٥٩%) .
- تؤكد النتيجة السابقة على مظاهر سلبية تؤثر على ثقة المستفيدين من الجمعيات أو سكان المجتمع بصفة عامة و هي على التوالي:
- الضعف النسبي للجمعية في تحديد أنشطتها و برمجها التي تراها مناسبة للمجتمع و خاصة عندما يكون الدعم خارجيا أو من جهة مانحة.

- وضع أنشطة و برامج لا تتخطى كتابتها على الأوراق و ضمن خطط الجمعية و استخدامها فقط في التقارير التي ترفع للجهات المختصة بدون فائدة تعود على المجتمع ذاته .
- استقطاع مبالغ مالية لصالح أعضاء مجالس الإدارات رغم ما ينص علية القانون و المتعارف علية أن العمل بالجمعيات الأهلية يغلب علية التطوع و بدون مقابل مادي.

(ب) حجم الجمعية .

جدول رقم (٥)

يوضح حجم الجمعية كأحد الجوانب المؤثرة على ثقة المواطن في الجمعية

م	حجم الجمعية	العدد	النسبة
١	كبيرة الحجم	١٣٢	٨٠,٩٨
٢	متوسطة الحجم	٣١	١٩,٠٢
٣	صغيرة الحجم	-	-
٤	لا تؤثر	-	-

يوضح الجدول السابق أن الثقة في الجمعيات الأهلية ترتبط بحجم الجمعية ذاتها, حيث أشار (٨٠,٩٨%) من عينة الدراسة إلى أن الثقة تزداد في الجمعيات كبيرة الحجم , بينما أشار (١٩,٠٢%) فقط أن الجمعيات الأهلية متوسطة الحجم يثق فيها المجتمع ,بينما لم يؤكد أحد على الثقة في الجمعيات صغيرة الحجم أو أن الثقة لا تتأثر بحجم الجمعية.

(ج) أعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية.

جدول رقم (٦)

يوضح أعضاء مجالس أدارة الجمعيات كأحد الجوانب المؤثرة على ثقة المواطن في الجمعية

م	أعضاء مجالس أدارت الجمعيات الأهلية	العدد	النسبة
١	معروفين و ذوي ثقل مجتمعي	١٦٣	١٠٠%
٢	أشخاص عادية متطوعين	-	-
٣	خليط	-	-
٤	لا يؤثر	-	-

يشير الجدول السابق إلى أن كلما كانت الجمعية تضم نخبة معروفة وذات ثقل مجتمعي كأعضاء مجالس إدارة ,كلما حظيت الجمعية بالثقة من المجتمع ,حيث كانت نسبة من أجابوا على ذلك (١٠٠%), وقد يرجع إلى تأكيد عينة الدراسة على أن الثقة في الجمعيات الأهلية تكتسب من المنتسبين أليها والممثلين لها أمام المجتمع فلا يزال المجتمع يثق في الأشخاص أكثر من التنظيم.

(د) التمويل :

جدول رقم (٧)

يوضح التمويل كأحد الجوانب المؤثرة على ثقة المواطن في الجمعية

م	نوع التمويل	العدد	النسبة
١	تمويل حكومي	١٥	٩,٢٠
٢	منح و قروض خارجية	١٨	١١,٠٤
٣	تبرعات	٥٧	٣٤,٩٧
٤	خليط من التمويل الحكومي و المنح و التبرعات	٦٢	٣٨,٠٤
٥	لا يؤثر	١١	٦,٧٥
	المجمـــــــوع	١٦٣	%١٠٠

يشير الجدول السابق إلى ما يلي :

- أن (٣٨,٠٤%) من عينة الدراسة يرون أن الثقة تزيد في الجمعية إذا ما كانت تعتمد على خليط من التمويل الحكومي و المنح و التبرعات , يلي ذلك و بنسبة (٣٤,٩٧%) يثقون في الجمعيات الأهلية التي تعتمد على التبرعات فقط , ثم يلي ذلك المنح و القروض الخارجية بنسبة (١١,٠٤%)،ثم يرون أن الثقة تزداد في الجمعيات التي تعتمد على التمويل الحكومي فقط بنسبة (٩,٢٠%) و أخيرا يرى (٦,٧٥%) من عينة الدراسة أن طبيعة التمويل لا تؤثر على الثقة في الجمعيات الأهلية.

- و يتضح من النتيجة السابقة أن نوعية التمويل الذي تعتمد علية الجمعية يؤثر في ثقة المواطن بها , وقد ترجع رغبة المواطن في أن يكون التمويل خليط بين التمويل الحكومي والمنح والتبرعات , أكثر من أن يكون حكومي فقط أو منح خارجية فقط إلى الأسباب التالية :

  - أدراك عينة الدراسة أن التمويل الحكومي فقط قد لا يساعد على تقديم خدمات متنوعة وكافية للجمهور , حيث أنه في الغالب غير كاف.
  - أدراك عينة الدراسة لأهمية التبرعات و المنح في مساعدة الجمعيات على أداء مشروعات و برامج أكثر ايجابية.

(هـ) أنشطة الجمعيات الأهلية:

جدول رقم (٨)

يوضح التمويل كأحد الجوانب المؤثرة في ثقة المواطن في الجمعية

م	الأنشطة	العدد	النسبة
١	متنوعة	١٤١	٨٦,٥٠
٢	ذات نشاط محدد	٢٢	١٣,٥٠
	المجموع	١٦٣	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق تفضيل عينة الدراسة لتنوع أنشطة الجمعيات , حيث يزيد ذلك من الثقة فيها , حيث أشارت نسبة من أكدوا أهمية تنوع الأنشطة (٨٦,٥٠%) بينما من يرون أن الثقة تأتي في تخصص الجمعية في نشاط واحد بنسبة (١٣,٥٠%) فقط, و قد ترجع ثقة المواطن في الجمعيات ذات الأنشطة المتنوعة إلى اعتقادهم بأن الجمعية كتنظيم مالي و اداري قادرة على النجاح في أكثر من مجال فهي بذلك أهل للثقة, أو أن التنوع يعطي مجال أكثر لإشباع احتياجات أكبر قدر من المواطنين.

جدول رقم (٩)

يوضح الجوانب المؤثرة على ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية

م	الجوانب المؤثرة على ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية	العدد	النسبة
١	يثق المواطن في الجمعية كبيرة الحجم	١٣٢	٢٦,٥١
٢	يثق المواطن في أعضاء الجمعية المعروفين و ذوي الثقل المجتمعي	١٦٣	٣٢,٧٣
٣	يثق المواطن في الجمعيات التي تعتمد على خليط في تمويلها"منح, حكومي , تبرعات"	٦٢	١٢,٤٥
٤	يثق المواطن في الجمعيات ذات الأنشطة المتنوعة	١٤١	٢٨,٣١
	المجموع	٤٩٨	%١٠٠

يشير الجدول السابق إلى الجوانب الواجب توافرها في الجمعيات الأهلية التي تتمتع بالثقة من سكان المجتمع الذي تخدمه و تتضح نتائج الجدول فيما يلي:

(أ) يثق المواطن في الجمعيات الأهلية ذات المواصفات التالية على التوالي:

- جمعيات أعضائها معروفين و ذوي ثقل مجتمعي بنسبة (٣٢,٧٣%).
- جمعيات ذات الأنشطة المتنوعة بنسبة (٢٨,٣١%).
- جمعيات كبيرة الحجم بنسبة (٢٦,٥١%).
- جمعيات تعتمد على خليط في تمويلها من "منح خارجية, تمويل حكومي , تبرعات" بنسبة (١٢,٤٥%)

(ب) وتتطلب تلك الموصفات ترشيد الأعداد المتزايدة من الجمعيات الأهلية , مع الاهتمام بتوفير الموصفات السابقة قدر الإمكان , حتى تستطيع الجمعيات تقديم خدمات مجتمعية متميزة تحظى بالثقة ومن ثم تستمر في تقديم خدمات ذات مستوى جيد.

٤- نتائج توضح عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية.

جدول رقم (١٠)
يوضح القوة النسبية لعوامل بناء ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية

م	عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية	القوة النسبية	الترتيب
١	المساءلة	%٩٤,٦	١
٢	الشفافية الداخلية	%٩١,١٥	٢
٣	الشفافية الخارجية	%٨٥,٨٦	٣
	الإجمالي	%٩٠,٥٤	

يشير الجدول السابق إلى عوامل بناء ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية كما يلي:

- أن المساءلة و الشفافية بنوعيها الداخلية و الخارجية ذات تأثير قوي , حيث بلغت القوة النسبية (٩٠,٥٤%) مما يؤكد أهميتها في تدعيم ثقة المجتمع في الجمعيات الأهلية.

- جاءت المساءلة كأحد عوامل بناء ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية في الترتيب الأول بقوة نسبية (٩٤,٦%) و بتأثير قوي جداً , وقد يرجع ذلك لرغبة عينة الدراسة في إخضاع الجمعيات الأهلية للمساءلة و المحاسبية التي من شأنها كشف نقاط القوة و الضعف في الجمعيات ومن ثم تعديل مسارها التنموي في المجتمع .

- اهتمت عينة الدراسة بالشفافية الداخلية عن الشفافية الخارجية حيث كانت القوة النسبية للأولى (٩١,١٥%) بينما الثانية قوتها النسبية (٨٥,٨٦%), و قد يرجع ذلك لأهمية أصلاح الجهاز الإداري للجمعيات والقواعد المنظمة له, و يتم وضع أسس جادة للاختيار , فأن صلح البناء صلحت النتائج.

جدول رقم (١١)

يوضح المساءلة كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية

العبـــــارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	النسبة المرجحة	الترتيب
يتم متابعة أنشطة و برامج الجمعية بصفة دورية.	١٣٨	٢٥	-	٤٦٤	٨,٣٥	٢م
تستخدم طرق لتقيم مشروعات الجمعية من المستفيدين منها.	١٣٢	١٨	١٣	٤٤٥	٨,٠١	٤
تعقد اجتماعات مع سكان المجتمع لمناقشة مشكلاته و احتياجاته.	١٦٣	-	-	٤٨٩	٨,٨١	١
يتم حصر الشكاوي و الاقتراحات من خلال صندوق مخصص لها.	١٦٣	-	-	٤٨٩	٨,٨١	١م
أن يعلم النظام المحاسبي الذي تستخدمه الجمعية.	١٣٢	١٢	١٩	٤٣٩	٧,٩١	٦
يحاسب موظفي الجمعية على أي تقصير في أداء وظائفهم.	١٢٠	٢٤	١٩	٤٢٧	٧,٦٩	٨
أن تحظى التقارير المالية بمناقشات في اجتماعات الجمعية .	١٦٣	-	-	٤٨٩	٨,٨١	١م
يتم إعلام السكان بمواعيد اجتماعات الجمعية و ما يدور بها.	١٣٢	٦	٢٥	٤٣٣	٧,٧٩	٧
أن تصرف موارد الجمعية في مشروعات نحددها بأنفسنا.	١٤٤	٦	١٣	٤٥٧	٨,٢٢	٣
إلا ينفرد مجلس الإدارة بقرارات المشروعات المنفذة بالجمعية.	١٦٣	-	-	٤٨٩	٨,٨١	١م
إلا يتم حجب المعلومات المرتبطة بميزانية الجمعية عنا.	١٣١	١٨	١٤	٤٤٣	٧,٩٨	٥
أن تقدم الجمعيات تقارير دورية لأنشطتها للمجتمع.	١٦٣	-	-	٤٨٩	٨,٨١	١م
المجموع				٥٥٥٣		

المتوسط الحسابي (٣٤,٠٧) المتوسط المرجح (٢,٨٤) القوة النسبية (٩٤,٦%).

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

(أ) أن المساءلة كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية , ذات تأثير قوي على تدعيم الثقة فيها, حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣٤,٠٧) والمتوسط المرجح (٢,٨٤) بينما القوة النسبية قدرت (٩٤,٦%) و يدل ذلك على أهمية المساءلة في بناء الثقة في الجمعيات الأهلية .

(ب) وعن ترتيب عناصر مساءلة الجمعيات الأهلية حظيت خمس عناصر رئيسة على الترتيب الأول وهي " تعقد اجتماعات مع سكان المجتمع لمناقشة مشكلاته و احتياجاته, يتم حصر الشكاوي والاقتراحات من خلال صندوق مخصص لها, إلا ينفرد مجلس الإدارة بقرارات المشروعات التي يتم تنفيذها بالجمعية, أن تقدم الجمعيات تقارير دورية لأنشطتها للمجتمع,أن تحظى التقارير المالية بمناقشات في اجتماعات الجمعية العمومية" بنسبة (٨,٨١%) لكل منهم , يلي ذلك في الترتيب الثاني " يتم متابعة أنشطة و برامج الجمعية بصفة دورية" ثم " أن تصرف موارد الجمعية في مشروعات نحددها بأنفسنا" ثم" تستخدم طرق لتقيم مشروعات الجمعية من المستفيدين منها" ثم" إلا يتم حجب المعلومات المرتبطة بميزانية الجمعية عنا" ثم" أن يعلم النظام المحاسبي الذي تعتمد علية الجمعية في إدارة ميزانيتها " يلي ذلك" يتم إعلام سكان المجتمع بمواعيد اجتماعات الجمعية و ما يدور بها" و أخيرا " يحاسب موظفي الجمعية على أي تقصير في أداء وظائفهم" بنسب على التوالي(٨,٣٥%,٨,٢٢%,٨,٠١%,٧,٩٨%,٧,٩١%, ٧,٧٩ %, ٧,٦٩%).

(ج) أكدت عينة الدراسة على أنه لا بد من تحقيق المساءلة للجمعيات الأهلية من خلال أربع عناصر أساسية عنصران يركزان على سكان المجتمع و عقد لقاءات مفتوحة معهم و حصر الشكاوي والاقتراحات والاحتياجات التي لابد من أن تهتم بها الجمعيات لكي تكسب رضا الجمهور المستهدف , وعنصريين يركزا على اجتماعات الجمعية و تقاريرها المالية ودور الجمعية العمومية في مناقشة تلك التقارير.

(د) ولعل ذلك يؤكد اهتمام عينة الدراسة بدورها في مساءلة الجمعيات الأهلية ,وأيضا يؤكد على دور أعضاء مجالس إدارتها والجمعية العمومية في فحص التقارير المالية ومن ثم مساءلتها عن ما تقدمة من خدمات .

(ه) وتأكيداً على دور المجتمع في مساءلة الجمعيات الأهلية , حظيت عبارة " أن تصرف موارد الجمعية في مشروعات نحددها بأنفسنا" على الترتيب الثالث , فالمجتمع يرى أنه من الأهمية أخذ رؤيته في كل ما يخص الجمعية من مشروعات.

(و) والجدير بالذكر أن كل الأمور المرتبطة بمساءلة الجهاز الإداري بالجمعيات الأهلية أو اجتماعاته أو النظام المحاسبي بها , قد حظيت على مراتب متأخرة و قد لا يدل ذلك على إهمال العينة لتلك الأمور ,أكثر مما يدل على أنها لا تفضل التدخل في التفاصيل الدقيقة للنظام المالي والإداري , بقدر ما تهتم بدور حقيقي لها فيما يتعلق بتلبية احتياجات المجتمع .

(ز) ونستخلص مما سبق أهمية التركيز على المؤشرات التالية لمساءلة الجمعيات الأهلية كأحد العوامل المؤدية لبناء الثقة فيها وهي:

- تعقد اجتماعات مع سكان المجتمع لمناقشة مشكلاته و احتياجاته.
- يتم حصر الشكاوي و الاقتراحات من خلال صندوق مخصص لها.
- إلا ينفرد مجلس الإدارة بقرارات المشروعات التي يتم تنفيذها بالجمعية.
- أن تقدم الجمعيات تقارير دورية عن أنشطتها للمجتمع.
- أن تحظى التقارير المالية بمناقشات في اجتماعات الجمعية العمومية.
- يتم متابعة أنشطة و برامج الجمعية بصفة دورية.

- أن تصرف موارد الجمعية في مشروعات نحددها بأنفسنا.
- تستخدم طرق لتقيم مشروعات الجمعية من المستفيدين منها.

جدول رقم (١٢)

يوضح الشفافية الداخلية كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	النسبة المرجحة	الترتيب
١	أن تعلن الجمعية عن هيكلها الوظيفي و أي تغيرات تحدث فيه.	١٣٨	١٢	١٣	٤٥١	١٢,٦٥	٢
٢	ألا يسيطر على قرارات الجمعية شخص أو جماعة بعينها.	١٦٣	-	-	٤٨٩	١٣,٧١	١
٣	أن توضح شروط توظيف العاملين بالجمعية.	١٦٣	-	-	٤٨٩	١٣,٧١	١م
٤	يتوافر إجراءات واضحة للحصول على خدمات الجمعية.	١٢٠	٢٤	١٩	٤٢٧	١١,٩٧	٤
٥	تلتزم الجمعية بنظام لصرف الحوافز للعاملين بها.	١٣٢	١٨	١٣	٤٤٥	١٢,٤٨	٣
٦	البعد عن المحاباة بين العاملين داخل الجمعية.	١٦٣	-	-	٤٨٩	١٣,٧١	١م
٧	تعلن القواعد المنظمة للعمل داخل الجمعية على المجتمع.	٩٠	٣٦	٣٧	٣٧٩	١٠,٦٣	٦
٨	أن يؤخذ أرائنا في مشروعات الجمعية التي سوف تنفذها .	٩٦	٤٢	٢٥	٣٩٧	١١,١٣	٥
	المجموع				٣٥٦٦		

المتوسط الحسابي (٢١,٨٧) المتوسط المرجح (٢,٧٣) القوة النسبية (٩١,١٥%)

، يتضح من الجدول السابق النتائج التالية :

(أ) أكدت عينة الدراسة على أهمية الشفافية الداخلية كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية , حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢١,٨٧) والمتوسط المرجح (٢,٧٣) بينما القوة النسبية قدرت (٩١,١٥%) بمستوى قوي , مما يؤكد على أهميتها في بناء الثقة في الجمعيات الأهلية .

(ب) جاءت عبارات البعد مرتبة كما يلي" ألا يسيطر على قرارات الجمعية شخص أو جماعة بعينها" في الترتيب الأول بنسبة (١٣,٧١%) و بالنسبة نفسها عبارتان"أن توضح شروط التوظيف التي يتم وفقا لها اختيار العاملين بالجمعية,والبعد عن المحاباة بين العاملين داخل الجمعية" ثم في الترتيب الثاني عبارة " أن تعلن الجمعية عن هيكلها الوظيفي و أي تغيرات تحدث فيه" بنسبة (١٢,٦٥%) , يلي ذلك في الترتيب " تلتزم الجمعية بنظام لصرف الحوافز للعاملين بها, ثم يتوافر إجراءات واضحة للحصول على خدمات الجمعية,ثم أن يؤخذ أرائنا في برامج و مشروعات الجمعية التي سوف تنفذها , ثم تعلن القواعد

المنظمة للعمل داخل الجمعية على المجتمع" و ذلك بنسب (١٢,٤٨%, ١١,٩٧%, ١١,١٣%, ١٠,٦٣%)على التوالي.

(ج) حظيت عبارات " ألا يسيطر على قرارات الجمعية شخص أو جماعة بعينها, أن توضح شروط التوظيف التي يتم وفقا لها اختيار العاملين بالجمعية, البعد عن المحاباة بين العاملين داخل الجمعية"على الترتيب الأول بنسبة (١٣,٧١%)لكل منها, وبموافقة جميع مفردات عينة الدراسة ,ولعل ذلك يدل على اهتمام عينة الدراسة بشفافية داخل الهيكل الوظيفي للجمعية بما يسمح بقرارات حكيمة تتفق مع احتياجات المجتمع وليس مع مصالح قلة داخل الجمعية.

(د) ونستخلص مما سبق أن لتحقيق الشفافية الداخلية والتي تؤدي إلى تدعيم الثقة في الجمعية الأهلية لابد من توافر ما يلي :

- البعد عن السيطرة على القرارات.
- إعلان شروط و محددات التوظيف في الجمعية.
- البعد عن المحاباة بين العاملين بالجمعية .
- الإعلان بشفافية عن الهيكل الوظيفي و أي تغيرات تحدث فيه

جدول رقم (١٣)

يوضح الشفافية الخارجية كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	النسبة المرجحة	الترتيب
١	دعوة المواطنين لاجتماعات بالجمعية.	١٣٩	١٢	١٢	٤٥٣	١١,٩٩	٣
٢	تعلن الجمعية عن انجازات المشروعات التي تقدمها .	١٦٣	-	-	٤٨٩	١٢,٩٤	١
٣	أعلام المواطنين بإجراءات الحصول على الخدمات من الجمعية.	١٤٤	٧	١٢	٤٥٨	١٢,١٢	٢
٤	أن تتبع طريقة واضحة لنشر كل ما يخص الجمعية.	٣٠	٤٢	٩١	٢٦٥	٧,٠١	٨
٥	أن يعلم المواطن بالمساهمين في تنفيذ مشروعات الجمعية.	١٢٣	٣٠	١٠	٤٣٩	١١,٦٢	٥
٦	أن توفر الجمعية نشرات عن أهدافها و أنشطتها .	١٦٣	-	-	٤٨٩	١٢,٩٤	١م
٧	الإعلان عن المشكلات التي تواجه الجمعية .	٦٠	٤٢	٦١	٣٢٥	٨,٦٠	٧
٨	إتاحة بيانات للمواطن عن ميزانية الجمعية و أوجه الصرف.	٩٧	٦٤	٦	٤١٧	١١,٠٣	٦
٩	الاستعانة بالمواطنين و الخبراء في وضع خطط الجمعية.	١٣٥	١٠	١٧	٤٤٤	١١,٧٥	٤
	المجموع				٣٧٧٩		

المتوسط الحسابي (٢٣,١٨) المتوسط المرجح (٢,٥٧) القوة النسبية (٨٥,٨٦%) يشير الجدول رقم (١٣) والمرتبط بتوضيح الشفافية الخارجية كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية إلى النتائج التالية:

(أ) أن تحقيق الشفافية الخارجية ذات تأثير قوي كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية , حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢٣,١٨) والمتوسط المرجح (٢,٥٧) وبقوة نسبية تبلغ (٨٥,٨٦%), مما يؤكد أهمية الشفافية الخارجية في تدعيم الثقة في الجمعيات الأهلية.

(ب) وعن ترتيب عبارات البعد جاءت عبارة " تعلن الجمعية عن انجازات المشروعات التي تقدمها, وتوفر الجمعية نشرات عن أهدافها و أنشطتها " في الترتيب الأول بنسبة (١٢,٩٤%) لكل منهما,ثم عبارة "أعلام المواطنين بإجراءات الحصول على الخدمات من الجمعية" في الترتيب الثاني بنسبة (١٢,١٢%) , يلي ذلك "دعوة المواطنين لاجتماعات بالجمعية" ثم "الاستعانة بالمواطنين و الخبراء في وضع خطط الجمعية" ثم " أن يعلم المواطن بالمساهمين في تنفيذ المشروعات بالجمعية." يلي ذلك" إتاحة بيانات للمواطن عن ميزانية الجمعية و أوجه الصرف,ثم الإعلان عن المشكلات التي تواجه الجمعية "و أخيرا " أن تتبع طريقة واضحة لنشر كل ما يخص الجمعية" بنسب على التوالي(١١,٩٩% , ١١,٧٥%,١١,٦٢%,١١,٠٣%, ٨,٦٠%,٧,٠١%).

(ج) وتأكيداً على عدم وضوح برامج و أنشطة الجمعيات الأهلية في ذهن عينة الدراسة , حظيت العبارات الدالة على أهمية الإعلان عن مشروعات الجمعيات و انجازاتها ونشر نشرات عن أهدافها و أنشطتها على الترتيب الأول بنسبة (١٢,٩٤%) لكل منهما, ويدل ذلك على ضعف التواصل بين المجتمع و الجمعيات الأهلية و يتطلب ذلك بالتأكيد آلية مناسبة للنشر.

(د) و تأكيد على الاستنتاج السابق تعطي عينة الدراسة أهمية لإعلام المواطنين عن إجراءات و قواعد الحصول على الخدمات من الجمعية , حتى يستطيع المواطن معرفة شروط تقديم الخدمة أذا كان هناك شروط لاستحقاق الحصول عليها .

(ه) و الجدير بالذكر أن الإعلان عن المشكلات التي تواجه الجمعية ,حصلت على الترتيب السابع و هو متأخر بين عبارات المؤشر و قد يرجع ذلك إلي الأسباب التالية :

- اعتقاد عينة الدراسة أن حل المشكلات داخليا يفيد في تدعيم الثقة في الجمعيات , حيث من الأهمية إلا يشعر المواطن بتعثر الجمعية في أداء وظيفتها المجتمعية .
- اعتقادهم أن ذلك من اختصاصات مجالس إدارات الجمعيات الأهلية .

(و) و نستخلص مما سبق أنه لتحقيق الشفافية الخارجية كأحد عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية لابد من توافر ما يلي:

- تعلن الجمعية عن انجازات المشروعات التي تقدمها.
- توفر الجمعية نشرات عن أهدافها و أنشطتها .
- أعلام المواطنين بإجراءات الحصول على الخدمات من الجمعية.
- دعوة المواطنين لاجتماعات بالجمعية.

- الاستعانة بالمواطنين و الخبراء في وضع خطط الجمعية.
- أن يعلم المواطن بالمساهمين في تنفيذ المشروعات بالجمعية.

٥- نتائج توضح وسائل تدعيم الثقة في الجمعيات الأهلية.

جدول رقم (١٥)

يوضح وسائل إتاحة معلومات عن الجمعية تسهم في تدعم الثقة فيها

" تم حساب النسبة على عينة الدراسة "" المبحوث يختار أكثر من استجابة "

م	العبارات	العدد	النسبة
١	تحديد موقع للجمعية على الانترنت .	١٣١	٨٠,٣٧
٢	اصدر النشرات عن خدمات و انجازات الجمعية دوريا	١٨	١١,٠٤
٣	عقد اللقاءات المفتوحة و المباشرة مع سكان المجتمع.	١٢٦	٧٧,٣٠
٤	الإعلان على جدران الجمعية عن خدماتها	١١٤	٦٩,٢٠
٥	تبليغ أصحاب المكانة الاجتماعية و الدينية والاقتصادية عن خدمات الجمعية	٥٩	٣٦,٢٠
٦	المؤتمرات	٧	٤,٢٩

يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

- أن الوسائل التي حظيت باهتمام عينة الدراسة والتي يمكن من خلالها يتم إتاحة معلومات كافية عن الجمعيات و من ثم يدعم الثقة فيها , تحددت في عينة الدراسة على رغبتها في وجود موقع للجمعية على الانترنت و ذلك بنسبة (٨٠,٣٧%) يلي ذلك عقد اللقاءات المفتوحة و المباشرة مع سكان المجتمع بنسبة(٧٧,٣٠%) , ثم الإعلان على جدران الجمعيات عن أنشطتها و خدماتها بنسبة (٦٩,٢٠%) ,ثم إيجاد دور لأصحاب المكانة الاجتماعية و الاقتصادية و الدينية في تدعيم خدمات الجمعيات بنسبة (٣٦,٢٠%), ثم إصدار النشرات عن خدمات و انجازات الجمعيات ثم عقد مؤتمرات و الندوات بنسبة (١١,٠٤%, ٤,٢٩%) على التوالي.

- ولعل تفعيل وجود موقع لكل جمعية على الانترنت و تحديثه باستمرار يسهم بشكل كبير في أعلام الناس بالخدمات و أوجه الصرف وكل جديد عن خدمات الجمعية.

- أكدت عينة الدراسة على أهمية عقد اللقاءات المفتوحة مع سكان المجتمع , حيث جاءت في الترتيب الثاني ,مما يؤكد على أهمية نزول أعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية وكل موظفيها إلى أرض المجتمع والتي تتمثل في احتياجاته ومشكلاته و عقد جلسات استماع وحوار ودعوة أهل الخبرة و السياسيين و المسئولين عن المؤسسات الحكومية و الخاصة التي يريد سكان المجتمع التحاور معهم للتوصل إلى حل لمشكلاتهم ولتدعيم استفادتهم من الخدمات المجتمعية.

- واللافت للنظر حصول وسيلة " الإعلان على جدران الجمعيات عن خدماتها " على نسبة موافقة تبلغ (٦٩,٩٤%) , و لعل ذلك يؤكد التجارب التي اعتبرها رائدة

لبعض الجمعيات وخاصة في المناطق الفقيرة و الشعبية , والتي تستخدم ذلك كأسلوب غير مكلف للإعلان عن خدماتها , وأيضا لجذب المجتمع للاستفادة من الخدمات, كما تفيد تلك الوسيلة من وجهة نظري أكثر من النشرات وخاصة في المناطق الفقيرة التي غالبا يكون سكانها أميين.

سابعاً : مناقشة نتائج الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ، يمكن مناقشتها وفق المحاور التالية:

المحور الأول : أهمية الثقة في الجمعيات الأهلية.

١- تحقق الثقة في الجمعيات الأهلية العديد من الفوائد والمزايا, حيث تفيد في زيادة أعداد المستفيدين من خدمات الجمعيات ,وتتفق تلك النتيجة مع نتائج دراسة "حبيب الله محمد التركستاني" (٢٠٠٦) , كما توفر الثقة في الجمعيات الأهلية مناخ مناسب لكسب تعاون الجهات المانحة مع الجمعيات الأهلية , وتتفق تلك النتيجة مع ما جاء بدراسة " عبد الله بن محمد البراهيم"(٢٠٠٦) , ولعل ذلك يرجع إلى رغبة المجتمع في الاستفادة من خدمات الجمعيات الأهلية إدراكاً منه بأهميتها, وأن نوعية الخدمات المقدمة من خلالها تمثل بالنسبة للمجتمع احتياج , وتأكيداً على ذلك رغبتهم في استفادة الجمعيات من منح الجهات المانحة سواء منح مالية أو مادية أو فنية مما يعود بالنفع على المستفيدين.

٢- تنعكس الثقة في الجمعيات الأهلية على الجمعية داخلياً , حيث تحقق الاستقرار والتوازن داخل الجمعية ,وتحسن من فاعلية الجمعية في تقديم برامجها,وتسهم الثقة في تبادل الآراء التي من شأنها تنفيذ برامج مميزة ,وتؤدي إلى وضوح أهداف الجمعية وبرامجها للمجتمع ,وتقلل الثقة في

٣- الجمعية من الصراعات و الخلافات داخلها ,و يتضح من النتيجة السابقة الأثر الكبير للثقة في الجمعيات الأهلية على تنظيمها الداخلي, من حيث الاستقرار والتوازن ووضوح الأهداف وفاعلية البرامج المنفذة وخلق مناخ ملائم للتفاهم وتبادل الآراء ,والذي ينعكس تلقائياً على نوعية ومستوى الخدمات المقدمة , وتتفق تلك النتيجة مع التوصية التي جاءت بها دراسة "أماني قنديل" (٢٠٠٨) و التي أكدت على أن سوء التنظيم الداخلي للمنظمات غير الحكومية و ضعف القدرات الفنية للعاملين و قلة خبراتهم ,يقلل من الثقة في التنظيم ذاته, كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما جاءت به دراسة "نوح يحي الشهري" (٢٠٠٨) و التي أشارت إلى أن سوء التنظيم الداخلي للجمعيات يهدد بافتقاد الثقة الداخلية في تلك المؤسسات.

٤- وعلى صعيد العلاقة بين زيادة الثقة وتجميع الأموال من المجتمع وتوجيهها لخدمته , وانعكاس الثقة على زيادة أعداد المتطوعين, كانت ضعيفة ,وقد يرجع ذلك إلى الأسباب التالية:

٥- أن المجتمع الذي تم سحب العينة منه يصنف ضمن قائمة المجتمعات الفقيرة في محافظة الفيوم ,مما يؤكد على أن حجم التبرعات في مثل هذه المناطق يكون محدود للغاية , نظراً للمستوى الاقتصادي للمجتمع ذاته , وذلك باستثناء التبرعات والمنح الخارجية التي تحصل عليها الجمعيات.

٦- كما أن زيادة أعداد المتطوعين لا يرتبط فقط بالثقة في الجمعية , بل أن ثقافة التطوع ذاتها ينقصها الكثير من الجهد, حتى يتحول التطوع إلى عادة وثقافة مجتمعية , بصرف النظر عن الثقة في الجمعية , إلا أن ذلك الاستنتاج لا يمنع من أن الثقة في الجمعية تعد أحد الحوافز المشجعة على التطوع و بذل العطاء من سكان المجتمع اللذين لديهم الرغبة في ذلك .

المحور الثاني : الجوانب المؤثرة على الثقة في الجمعيات الأهلية.

١- فيما يتعلق برؤية عينة الدراسة حول المنح و الهبات المقدمة للجمعيات الأهلية ,اختلفت نتائج الدراسة الراهنة مع الدراسات السابقة , حيث ما يقرب من ثلثي العينة لا يتشككون في أن المنح والهبات التي تحصل عليها الجمعيات تصرف في محلها وذلك على خلاف دراسات كل من"Kafil Yamin "(٢٠٠٣), Ali al Fadhily(٢٠٠٣),برنامج الأمم المتحدة الإنمائي و مؤسسة فريدريش ايبرت"(٢٠٠٥),و قد يرجع ذلك إلي أن جمعية أبي بكر الصديق التي تم سحب العينة العمدية من المستفيدين منها ,تحظى بمكانة كبيرة بين سكان المجتمع .

٢- وعن أسباب الاعتقاد بعدم صرف الجمعيات المنح و الهبات في محلها, أن الجهات المانحة تفرض بعض الأنشطة على الجمعيات, وأن هناك أنشطة لا تتلاءم مع المجتمع فيتم تنفيذها صوريا,
ثم"محاولة توفير مبالغ مالية لصالح أعضاء الجمعية ,وأخ ا تداخل بعض الأنشطة مع المصالح الشخصية, تؤكد النتيجة السابقة على مظاهر سلبية تؤثر على ثقة المستفيدين من الجمعيات.

٣- وعن المواصفات الواجب توافرها في الجمعيات التي تتمتع بالثقة فقد كانت :

- جمعيات أعضائها معروفين و ذوي ثقل مجتمعي
- جمعيات ذات الأنشطة المتنوعة .
- جمعيات كبيرة الحجم.
- جمعيات تعتمد على خليط في تمويلها من "منح خارجية, تمويل حكومي , تبرعات".

و تتطلب تلك الموصفات ترشيد الأعداد المتزايدة من الجمعيات الأهلية , مع الاهتمام بتوفير الموصفات السابقة قدر الإمكان , حتى تستطيع الجمعيات تقديم خدمات مجتمعية متميزة تحظى بالثقة ومن ثم تستمر في تقديم خدمات ذات مستوى جيد.

و تتفق النتائج السابقة مع دراسات كل من "صلاح هاشم " (٢٠٠٤) و التي أكدت على أن الجمعيات الأهلية التي على رأسها أشخاص معروفين يسهمون في جلب منح و تبرعات أكثر من غيرها,كما أشارت دراسة " Angela Munteanu(٢٠٠٥) و دراسة " Hisayo Katsui , Minna Hakkarainen "إلى أن الثقة تزداد في الجمعيات الكبيرة و التي تضم نشطاء.

المحور الثالث : عوامل بناء الثقة في الجمعيات الأهلية

١- أن المساءلة و الشفافية بنوعيها الداخلية والخارجية ذات تأثير قوي , مما يؤكد أهميتها في تدعيم ثقة المجتمع في الجمعيات الأهلية.

٢- جاءت المساءلة كأحد عوامل بناء ثقة المواطن في الجمعيات الأهلية في الترتيب الأول و بتأثير قوي جداً , وقد يرجع ذلك لرغبة عينة الدراسة في إخضاع الجمعيات الأهلية للمساءلة و المحاسبية التي من شأنها كشف نقاط القوة والضعف في الجمعيات ,ومن ثم تعديل مسارها التنموي في المجتمع .

٣- الشفافية الداخلية أكثر جدوى في تحقيق الثقة بالجمعيات عن الشفافية الخارجية, ويرجع ذلك لأهمية أصلاح الجهاز الإداري للجمعيات والقواعد المنظمة له, ويتم وضع أسس جادة للاختيار .

٤- أكدت عينة الدراسة على أنه لا بد من تحقيق المساءلة للجمعيات الأهلية من خلال أربع عناصر أساسية عنصران يركزان على سكان المجتمع وعقد لقاءات مفتوحة معهم وحصر الشكاوي والاقتراحات والاحتياجات, التي لابد من أن تهتم بها الجمعيات لكي تكسب رضا الجمهور المستهدف , وعنصريين يركزا على اجتماعات الجمعية و تقاريرها المالية و دور الجمعية العمومية في مناقشة تلك التقارير, و تتفق النتيجة السابقة مع ما جاءت به دراسة "ليلى عبد الوارث "(٢٠٠٩) و التي أكدت على أهمية الرقابة المالية للمجتمع والمتطوعين والعملاء.

٥- أن تحقيق الشفافية الخارجية ذات تأثير قوي في تدعيم الثقة في الجمعيات الأهلية.

٦- تعطي عينة الدراسة أهمية لإعلام المواطنين عن إجراءات وقواعد الحصول على الخدمات من الجمعية , حتى يستطيع المواطن معرفة شروط تقديم الخدمة واستحقاق الحصول عليها .

المحور الرابع : نتائج توضح وسائل تدعيم الثقة في الجمعيات الأهلية.

١ – أن الوسائل التي حظيت باهتمام عينة الدراسة والتي يمكن من خلالها يتم إتاحة معلومات كافية عن الجمعيات و من ثم يدعم الثقة فيها , تحددت في وجود موقع للجمعية على الانترنت و هذا ما أكدت علية العديد من الكتابات, حول أهمية وجود

مدونات للجمعيات الأهلية عبر شبكة الانترنت,يلي ذلك عقد اللقاءات المفتوحة و المباشرة مع سكان المجتمع, ثم الإعلان على جدران الجمعيات عن أنشطتها و خدماتها,ثم إيجاد دور لأصحاب المكانة الاجتماعية و الاقتصادية و الدينية في تدعيم خدمات الجمعيات , ثم إصدار النشرات عن خدمات وانجازات الجمعيات ثم عقد مؤتمرات والندوات.

٢- ولعل تفعيل وجود موقع لكل جمعية على الانترنت و تحديثه باستمرار يسهم بشكل كبير في أعلام الناس بالخدمات وأوجه الصرف وكل جديد عن خدمات الجمعية.

٣- أكدت عينة الدراسة على أهمية عقد اللقاءات المفتوحة مع سكان المجتمع ,مما يؤكد على أهمية نزول أعضاء مجالس إدارات الجمعيات الأهلية وكل موظفيها إلى أرض المجتمع و التي تتمثل في احتياجاته و مشكلاته وعقد جلسات استماع و حوار و دعوة أهل الخبرة و السياسيين والمسئولين عن المؤسسات الحكومية و الخاصة التي يريد سكان المجتمع التحاور معهم للتوصل إلى حل لمشكلاتهم و لتدعيم استفادتهم من الخدمات المجتمعية.

مراجع الدراسة:

١- عزمي بشارة ,المجتمع المدني :دراسة نقدية مع أشارة إلى المجتمع المدني العربي,بيروت,مركز دراسات الوحدة العربية,١٩٩٨,ص ص ١٤:١٥.

2- David Blaney, Mustapha Kamal ,Civil Society and Democracy in Third World, Ambiguities and Historical Possibilities, Comparative International Development, Vol 28,No1,1993,p6.

3- John Cross, Development NGOs: the State and Neo-Liberalism :Competition, Partnership or Conspiracy ,Proceedings of the Fourth Annual AUC Research Conference American University in Cairo, July ,1997 ,p 7.

٤- هويدا عدلي,فاعلية مؤسسات المجتمع المدني و تأثيره على بلورة سياسة إنفاق الخدمات الاجتماعية,ندوة "دولة الرفاهية الاجتماعية",مركز دراسات الوحدة العربية بالتعاون مع المعهد السويدي بالإسكندرية,الإسكندرية ,٢٨:٣٠ نوفمبر ٢٠٠٥,ص٩

٥- حنان عبد الحليم , القيم و الأخلاق أساس التنمية:الجمعيات الأهلية:ثقة و شفافية, القاهرة, الحزب الوطني الديمقراطي,٢٠٠٩,ص ٢

٦- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي,تقرير التنمية الإنسانية العربية,٢٠٠٢,ص ١٠٥.

7- Simon Heap, Building Trust in NGOs ,INTRAC, NGOs Credibility, 2000.

٨- على عبد الرازق جلبي,هاني خميس أحمد عبده,علم اجتماع التنمية:رؤى نظرية و تجارب إنسانية, الإسكندرية ,دار المعرفة الجامعية,٢٠٠٩,ص,١٠٥.

9- Kafil Yamin, Villagers Lose Trust in NGOs, Jakarta, Irrawaddy Publishing Group , 2003.

10- Ali al Fadhily , Dahr Jamail ,IRAQ: Most NGOs Losing Face ,BAGHDAD, July ,no 23,2003.

١١- صلاح احمد هاشم,مؤشرات تخطيطية لتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الاجتماعية في الحضر, رسالة دكتوراه غير منشورة,كلية الخدمة الاجتماعية, جامعة الفيوم,٢٠٠٤.

١٢- وزارة التخطيط والتعاون الدولي باليمن,أصوات الفقراء :تقييم إستراتيجية التخفيف من الفقر من منظور الفقراء, اليمن, وزارة التخطيط و التعاون الدولي,٢٠٠٥.

13- UNDP ,Friedrich Ebert Sifting (FES), Roma in Enlarged Europe , UNDP ,Friedrich Ebert Conference on Roma , Version 4,November,2005.

14- Zsuzsanna Lamp , The Non Profit Information and Training Center (NIOK) , Assigning 1% of Paid Tax :Out Come of the First Year Implementation in Slovakia, 2005.

١٥- حبيب الله التركستاني , دور نشاط التسويق في تنمية الموارد المالية في الجمعيات الخيرية , بحث منشور في اللقاء السنوي السابع للجمعيات الخيرية بالمنطقة الشرقية , المملكة العربية السعودية , مديرية الشئون الاجتماعية , ٢٠٠٦, ص ٦٥:٩٠ .

16- UN-Habitat, Bangladesh :Building Community Capacity :Local Partnership for Urban Poverty Alleviation Project , UN-Habitat Regional Office for Asia and the Pacific , Japan , 2006.

17- Hisayo Katsui , Minna Hakkarainen, Development Cooperation System Form the Perspective of Northern

18- Context : Case Studies of Finnish and Japanese Civil Society Actors ,2006,pp 111:128.

Angela Munteanu , Democratic Learning : Why not? , Institution for Development and Social Initiatives , 2007 ,p8.

١٩- مركز خدمات التنمية , العطاء الاجتماعي في مصر , القاهرة, مركز خدمات التنمية,٢٠٠٨.

20- Eileen Davenport , CID Study of NGO Capacity Building Issues for Donors in the Pacific , Wellington, New Zealand , CID Council for International Development , P 7

٢١- أماني قنديل , تحليل خريطة المجتمع المدني في مصر من منظور التنمية البشرية,

٢٠٠٨ ,ص ص ٢٢:٢٣ .

٢٢- جبار محمد علي الكعبي ,ياسر عمار عبد الحميد, شفافية الضريبة و آفاق تطبيقها في الهيئة العامة للضرائب , مؤتمر نحو إستراتيجية وطنية شاملة لمواجهة الفساد و تعميم ثقافة النزاهة ,هيئة النزاهة الفلسطينية , بغداد ٢٠٠٨,ص٢٧.

٢٣- نوح يحي الشهري, المستفيد من الجمعيات الخيرية و تحقيق الجودة , بحث منشور في اللقاء السنوي التاسع للجمعيات الخيرية بالمنطقة الشرقية , المملكة العربية السعودية , مديرية الشئون الاجتماعية , ٢٠٠٨, ص ص ١٧١:٢٠١ .

٢٤- يحي الاوس, المواطن السوري من الجمعيات الأهلية في سورية , مجلة الثرى, مجلة الكترونية تعنى بحقوق المرأة و الطفل في سورية,٢٠٠٩.

٢٥- ليلي عبد الوارث عبد الوهاب, مستوى الإدارة المالية بالمنظمات غير الحكومية كمؤشر لبناء قدراتها التنظيمية , مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية , مجلة كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , العدد السابع و العشرون ,الجزء الأول , أكتوبر ٢٠٠٩,ص ص ١١٧:١٧١.

٢٦- أحمد حمدي شوره توفيق , نحو نشر ثقافة الشفافية في أدارة الحوار المجتمعي الفعال لدى الشباب المصري : دراسة مطبقة على برلمانات شباب مصر بمحافظة قنا , مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية , مجلة كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , العدد السابع و العشرون ,الجزء الأول , مرجع سبق ذكره ,ص ص ٢٥٧:٣٤٢.

٢٧- أبن منظور , لسان العرب , بيروت , دار صادر , ١٩٩٤.

28- Albercht,S,and Travaglione ,A,Trust in Public Sector Senior Management , the International Journal of Human Management ,Vol 14,No 1,p p76:92.

29- Chris Grey , Christina Garsten, Trust :Control and Post Bureaucracy , Organization Studies , Vol 22,no 2,2001,pp229 :250.

30- Wikipedia ,The Free Encyclopedia, Wikipedia Foundation Inc ,2009.

31- Wayne Hoy ,Kuper Smith , The Meaning and Measure of Faculty Trust , Educational and Psychological Research , Vol 5, No 1,1985,p 1:10.

٣٢- محمد بن أبي بكر عبد القادر الرازي , مختار الصحاح , الكويت, دار الرسالة ,١٩٨٣,ص ٣٤٢.

33- Macmillan – English Dictionary For Advanced Learners ,First Published Bloomsbury Publishing ,2002,pp 1530:1531.

٣٤- على محسن العلاق, بناء نظام الشفافية و النزاهة في العراق, ندوة المعهد دراسات و المحاسبية و المالية , العراق, المعهد دراسات و المحاسبية و المالية, ٢٢:٢٣ /٢/٢٠٠٥ .

٣٥- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي , برنامج إدارة الحكم في الدول العربية , الشفافية و

المساءلة , ٢٠١٠ ,ص١ .
٣٦- منظمة الشفافية الدولية , نظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد , بيروت , المركز اللبناني للدراسات, ٢٠٠٦.
٣٧- فؤاد ثابت, دليل المفاهيم التنموية , القاهرة, اتحاد جمعيات التنمية الاقتصادية و تنمية الدخل , ٢٠٠٦,ص٥.
٣٨- محمد عبد الغني حسن هلال , مقاومة و مواجهة الفساد , القضاء على أسباب الفساد , القاهرة, مركز تطوير الأداء و التنمية, ٢٠٠٧,ص٥٩.
٣٩- منظمة الشفافية الدولية , نظام النزاهة العربي في مواجهة الفساد ,مرجع سبق ذكره ,ص ٣٨:٣٩,ص ٣٦
40- Brian Stecher , Lawrence Hanser, National Center for Research in Vocational Education ,The Nature of Accountability in Education, (NCRVE), 1992.
41- Mcpherson ,R.G.S, Educative Accountability Policy Research :Methodology and Epistemology , Educational Administration Quarterly ,Vol 32,No 3,1996, pp80:106.
42- Jim Ysseldyke , etal ,NCEO Framework for Educational Accountability, National Center on Educational Outcomes , NCEO ,1998,P4.
٤٣- على عبد الرازق جلبي,هاني خميس أحمد عبده,علم اجتماع التنمية:رؤى نظرية و تجارب إنسانية,مرجع سبق ذكره , ص ١٠٣.
44- M.Garrity , Measuring Trust Within Organizational Culture , Mississippi, the University of Southern Mississippi, 1991, p 66.
45- Georg Aichholzer , Scenarios of Strategy Design, Vienna, Austria , Institute of Technology , Assessment , Austrian Academy of Sciences ,2004.
46- Mark Hause , Steve Rutedge ,Global Environmental Management Initiative (GEMI) And Environmental Defense Fund ,Guide to Successful Corporate –NGO Partnerships ,2008 , p9.
٤٧- تمارا اليعقوب , ثقة الموظف بالمدير و دورها في إدراكه للتمكين في القطاع الحكومي:دراسة ميدانية من وجهة نظر الموظفين في وزارة الصناعة و التجارة و المؤسسات العامة التابعة لها , رسالة ماجيستير, جامعة اليرموك, الأردن, ٢٠٠٤.
٤٨- زهير الصباغ , من الإدارة بالخوف إلى الإدارة بالثقة : سلسلة الإدارة العامة, العدد ٥١, ص ص ١٨:٢٤.
49- Ellen Whitener , The Impact of Human Resource Management Review ,Vol 7 , No 4, 2002,pp389:404.
٥٠- على عبد الرازق جلبي,هاني خميس أحمد عبده,علم اجتماع التنمية:رؤى نظرية و

تجارب إنسانية,مرجع سبق ذكره , ص ص١٠٣:١٠٤.
٥١- عادل معايعة,رامي انداروس , دور ممارسة القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية للعناصر المؤثرة في الثقة التنظيمية :دراسة وصفية , مجلة العلوم التربوية و النفسية, المجلد العاشر, العدد الرابع, ديسمبر ٢٠٠٩, ص ص ٩١:٩٢
٥٢- عبد الله عبد الغني الغامدي, الثقة التنظيمية بالأجهزة الإدارية في المملكة العربية السعودية , المجلة العربية للإدارة , العدد الرابع عشر, الجزء الثالث , ١٩٩٠, ص ص ٥:٤٧.
53- D,Mc Allister ,Affect and Cognition Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations : Academy of Management Journal, Vol 38,No1, 1995,pp24:59.
٥٤- عبد الله بن محمد البراهيم, أهمية كسب الثقة الجهات المانحة في تنمية الموارد للجمعيات الخيرية , بحث منشور في اللقاء السنوي السابع للجمعيات الخيرية بالمنطقة الشرقية , المملكة العربية السعودية , مديرية الشئون الاجتماعية , ٢٠٠٦, ص ٩٨.
٥٥- أمجد نوف , العمل التطوعي و بناء الثقة بالمنظمات الخيرية,المركز الدولي للأبحاث والدراسات "مداد", ٢٠٠٩,ص ٢.
56- Kelvin Kachingwe ,Zambia:NGO Bill Still Inspires no Confidence , Losaka ,Inter Press Services ,2009 ,P3:4 .
٥٧- عبد الله بن محمد البراهيم, أهمية كسب الثقة الجهات المانحة في تنمية الموارد للجمعيات الخيرية ,مرجع سبق ذكره,ص ١٠٠.
٥٨- مركز دعم التنمية و التأهيل المؤسسي ,تفعيل دور مؤسسات المجتمع في دعم و تعزيز آليات الشفافية و المساءلة في الإدارة المحلية : دليل تدريبي ,٢٠٠٨, ص ص٤٩:٥٠.
٥٩- على الشيخ , الشفافية في الخدمة المدنية : تجربة وزارة التنمية الإدارية , الأسبوع العلمي الأردني الخامس, الأردن,الجمعية العلمية الملكية الأردنية, المجلد الثاني, ب.ت,ص ٣٥٧.
٦٠- عبد الله العليان ,أماني الجراد, الشفافية في الخدمة المدنية:المفاهيم و معاييرها و آثرها على الخدمة المدنية, الأسبوع العلمي الأردني الخامس, مرجع سبق ذكره, ص ٣٥٠.
٦١- وزارة التنمية الأردنية, تجربة وزارة التنمية الأردنية في تطبيق الشفافية : ورقة مرجعية حول الفساد , الأردن , وزارة التنمية الأردنية,٢٠٠١,ص٣٦.
٦٢- مسودة أولية , النزاهة و الشفافية في المنظمات غير الحكومية الفلسطينية :تقييم أولي ,٢٠٠٦ , ص٦ .
٦٣- أحمد الكردي ,الشفافية الإدارية , المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ,٢٠١٠,ص ١.
64- Terrell G. Williams, Consumer Behavior : Fundamentals and Strategies , New York , West Publishing Company

,1982.

٦٥- سمير عبد الغني محمود , المسئولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال ,كتاب الأهرام الاقتصادي , العدد ٢٤٩, مصر , مطابع الأهرام التجارية , يونيو ٢٠٠٨ , ص٢٨.

٦٦- آمان , الائتلاف من أجل النزهة و المساءلة , مشروع نزاهة لتعزيز الشفافية و المساءلة في العمل الأهلي , فلسطين, ٢٠٠٦ .

٦٧- خالد العمري , المساءلة و الإصلاح التربوي في إطار المدخل المنظومي , المؤتمر العلمي الرابع "المدخل المنظومي في التدريس و التعليم ", عمان , المملكة الأردنية الهاشمية , ابريل ٢٠٠٤, ص ٤.

68- Enrique Peruzzotti , The Working of Social Accountability : Context and Conditions , The Workshop Generating Genuine Demand With Social Accountability Mechanisms , World Bank Office ,Paris , 1:2-November, 2007.

٦٩- النزاهة و الشفافية في المنظمات غير الحكومية الفلسطينية : تقييم أولي , مسودة أولية , مرجع سبق ذكره,ص ٢٠.

70- Enrique Peruzzotti , The Working of Social Accountability : Context and Conditions , op.cit,