تفضيلات المستفيدين من خدمات جمعية نماء الخيرية بين المساعدات المادية والبرامج التأهيلية ورؤية مستقبلية من منظور الخدمة الاجتماعية

إعداد

أ.د. مدحت محمد أبو النصر

أستاذ ورئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية سابقاً كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان

د. منتصر علام محمد علام

باحث اجتماعي بالمركز الدولي للأبحاث والدراسات (مداد)

١٤٣٧هـ - ٢٠١٦م

مدخل لمشكلة الدراسة:

الجمعيات الخيرية Voluntary Associations(أو الأهلية أو التطوعية أو غير الحكومية أو القطاع الثالث أو القطاع غير الهادف للربح أو القطاع المعفى من الضرائب ...) لها دور رئيس في إشباع كثير من حاجات الإنسان، من منطلق كونها ذات طبيعة اجتماعية وإنسانية أكثر من المؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص. أيضا نظرا للخصائص المميزة لهذه الجمعيات والتي تتصف بها، ومنها: المرونة والجماعية والمشاركة والديمقراطية والاستجابة السريعة. كذلك لكونها منظمات قاعدية Grass Roots، بمعني أنها تكونت بواسطة الناس ومن أجل الناس وتعمل في أماكن معيشتهم وقريبة منهم وذات تنظيم إداري بسيط ومرن...

وتقدم الجمعيات الخيرية – بصفة عامة – العديد من البرامج Programs والخدماتServices المتنوعة التي يحتاج إليها الناس بالفعل. وهذه البرامج والخدمات يجب أن تكون متعددة ومتنوعة ومتجددة ومرنة ... كاستجابة لتعدد وتنوع وتجدد الحاجات غير المشبعة لدي الإنسان (Alan Dangle & et. al.: 2012). ومن أمثلة هذه البرامج: البرامج الاجتماعية والبرامج الثقافية والبرامج التعليمية والبرامج الدينية والبرامج الرياضية والبرامج الحرفية والبرامج الصحية ... ومن أمثلة هذه الخدمات: تقديم الإعانات المالية والمادية وتوفير فرص العمل وبرامج التدريب المهني والخدمات التأهيلية وفتح فصول محو الأمية ...

وقد مرت الجمعيات الخيرية بالمملكة العربية السعودية – بصفة خاصة وفي المنطقة العربية بصفة عامة – بعدة مراحل ، منها : في البداية قامت الغالبية العظمي من هذه الجمعيات بجمع التبرعات (سواء كانت زكاة أو صدقات (من المسلمين الأغنياء (أحيانا يطلق عليهم الكفلاء أو الخيرين أو المتبرعين ...) لتوزيعها علي الفئات الثمانية المستحقة للزكاة ، يقول الله تعالي : (إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاء وَالْمَسَاكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللّهِ وَاللّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ) سورة التوبة:٦٠ . إلا أن الواقع كان يشير إلى أن الغالبية العظمي لهذه الجمعيات كان يركز على الفقراء والمساكين فقط في عملية توزيع الإعانات أو المساعدات المالية.

ثم انتقلت الغالبية العظمي من هذه الجمعيات من مرحلة العمل الخيري (من منظور البر والإحسان من خلال تقديم الإعانات والمساعدات المالية والمادية) إلى مرحلة العمل التنموي (في شكل تنمية قدرات ومهارات المستفيدين). وهذه المرحلة الجديدة تتسم باستراتيجية تنويع البرامج والخدمات التي يتم تقديمها للمستفيدين من خدمات الجمعيات، وليس الاقتصار فقط على تقديم الإعانات أو المساعدات المالية والمادية. وكان وراء ذلك

أسباب عديدة، نذكر منها: سوء استخدام الإعانات أو المساعدات المالية بواسطة بعض المستفيدين منها، حاجة بعض المستفيدين لخدمات أخري غير الإعانات أو المساعدات المالية (فقد يحتاجون إلى خدمات تعليمية أو صحية أو تأهيلية أو تدريبية أو استشارات أسرية أو زواجية ...).

ولقد تعلمت كثير من الجمعيات أهمية تعدد وتنوع البرامج والخدمات التي يجب توفيرها للمستفيدين، من منطلق أسباب عديدة، منها: تعدد وتنوع حاجاتهم ومشكلاتهم، وأن حاجاتهم ليست فقط حاجات مالية، وأن مشكلاتهم ليست دائما مشكلات اقتصادية فقط ...

وعلى الجمعيات والقائمين عليها أن توفر العديد من البرامج والخدمات واختيار منها ما يناسب المستفيدين كل حالة على حده. بمعني أن حالة ما قد تحتاج إلى إعانة أو مساعدة مالية أو مادية، وحالة ثانية قد تكون في حاجة إلى استشارة أسرية، وثالثة في حاجة إلى حضور برنامج تدريبي في التنمية البشرية أو التسويق، ورابعة في حاجة إلى تدريبها على حرفة ما، وخامسة في حاجة إلى تسويق المنتجات التي تقوم بتصنيعها، وسادسة في حاجة إلى توفير فرصة عمل، وهكذا ...

على أن تتم عملية الاختيار هذه بشكل جماعي تشاوري بين الجمعية وكل مستفيد على حده من منطلق مبدأ الفروق الفردية، لا أن تستأثر الجمعية بذلك من منطلق أنها مالكة البرامج والخدمات، أو من منطلق أنها الأجدر على تحديد البرامج والخدمات المناسبة، أو من منطلق أن الجمعية تمتلك الأشخاص المهنيين، أو من منطلق أن المستفيدين لا يعرفون مصلحتهم وليس لديهم الوعي الكافي في تحديد ما يناسبهم ...
وبالبحث عن **البحوث والدراسات السابقة** المرتبطة بتفضيلات المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية وجد أنه هناك ندرة شديدة في هذه البحوث والدراسات. وتم رصد البحوث والدراسات التالية:

دراسة أماني قنديل (١٩٩٤) عن دور الجمعيات الأهلية العربية. ولقد أكدت الدراسة على أهمية تغيير دفة العمل في الجمعيات الأهلية العربية من أعمال البر والإحسان إلى مجال العمل التنموي. حيث أنه يجب على هذه الجمعيات الاهتمام بالتدريب والتأهيل ومنح القروض الصغيرة وتوفير المشروعات الصغيرة، والاهتمام بتمكين المرأة الفقيرة ومحو أميتها وتأهيلها للاستفادة من القروض والمشروعات الصغيرة ... وأن على الجمعيات التأثير الايجابي في اختيارات وتفضيلات المستفيدين من خدماتها حتى تكون أقرب ما يكون نحو مجالات العمل التنموي.

دراسة مدحت أبو النصر (٢٠٠٠) عن ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في إحدى الجمعيات الأهلية. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن الجمعية تقدم العديد من البرامج لمساعدة الفقراء والمحتاجين والأرامل والأيتام ... وعلي رأسها الإعانات المالية (النقدية) والعينية (مثل: شنطة رمضان وشنطة

المدرسة). أيضا تقدم الجمعية خدمات لتشجيع وتدريب وتأهيل الأسر المعانة لإقامة مشروعات أسرية إنتاجية متناهية الصغر. إلا أن الغالبية العظمي من الأسر تفضل الإعانات المالية والعينية. وأن خدمات الجمعية المتعلقة بتنمية القدرات الإنتاجية لدي الأسر المعانة تواجه بالعديد من المعوقات سواء من جانب الأسر أو من جانب الجمعية. وتشترط الجمعية على الأسر المعانة استمرارها في تعليم أبنائها، وحسن استخدام الإعانات كشرطين لاستمرار حصول الأسر على المساعدات التي تقدمها الجمعية.

دراسة حسين بن على العلي (٢٠٠٠) عن أحوال المستفيدين والنظرة الواقعية لحالهم، ولقد أكدت الدراسة على البعد عن التركيز على مجرد التسمين وسد جوع البطون والاتجاه إلى تقديم برامج تأهيل الأسرة الفقيرة والمحتاجة لمساعدتها في التخلص من المشكلة التي تعاني منها، والعمل على إيجاد دخول ثابتة لذوي الدخول المعدومة كتأمين الحرف اليدوية لهم أو تدريب أبنائهم من خلال برامج التدريب المنتهية بالتوظيف.

دراسة يحيى بن إبراهيم اليحيى (٢٠٠٠) عن تحسين أحوال المستفيدين، ولقد أكدت الدراسة على ضرورة تطوير قدرات وإمكانات المستفيد والتعرف على قدراته، وإيجاد الفرص التي يمكن أن تحتضن تلك الطاقات، الاستفادة مما نص عليه الفقهاء في أبواب دفع الزكاة من تهيئة ما يلزم الفقير في عمله وصنعته من أدوات وأثاث، بالإضافة للتأكيد على ضرورة فتح قسم خاص في الجمعية للتأهيل، والبحث عن أعمال مناسبة للمستفيد، والتوعية بالاقتصاد وأسلوب الصرف الناجح وعقد دورات للمستفيدين في ذلك.

دراسة عبده أحمد (٢٠٠٣) عن دور المنظمات العربية غير الحكومية في تنمية المشروعات الصغيرة. ولقد توصلت الدراسة إلى أن معظم الجمعيات الأهلية تفضل توزيع المساعدات المالية والمادية عن تدريب وتأهيل المستهدفين لتعلم حرفة أو عمل مشروع، وذلك نظرا لسهولة المهمة الأولي عن المهمة الثانية. ونادت الدراسة بضرورة تركيز الجمعيات الأهلية في نشاطها على تشجيع المستهدفين من عمل مشروعات صغيرة ومساعدتهم في تحقيق نجاح هذه المشروعات.

دراسة ميشيل بيرغ وحنة ماتينين وجينا باتوغالان Berg, Mattinen and Pattugalan (٢٠١١) وهي عن المساعدات النقدية والقسائم الغذائية: أهما شيء جيد لحماية المستفيدين؟ حيث أجرى برنامج الأغذية العالمي مسحاً محدوداً على برامجه بغية التحقق مما إذا كانت الحوالات النقدية والقسائم قد حسّنت حماية المستفيدين أم أنَّها لم تضر بهم على أقل تقدير. تم تطبيق الدراسة على الدول التالية: تشاد والأردن والإكوادور وشمال دارفور وباكستان. وتوصلت الدراسة إلى أن المساعدات المالية والقسائم الغذائية هي

الخيار المفضل لأغلبية المستفيدين، ومن الأسباب الأكثر شيوعا لذلك أن النقد يمنح المستفيدين مرونة أكبر في تحديد أولويات حاجاتهم. أيضا توصلت الدراسة إلى أن المساعدات النقدية والقسائم الغذائية قد تركت لدي المستفيدين شعوراً باحترام كرامتهم، وقد زادت من تمكينهم وزيادة اللُّحمة الاجتماعية في المجتمع المحلي وتفضيلات المستفيدين. وبالنسبة للقسائم الغذائية فهي تمنح المستفيدين الفرصة في الاختيار ولو كان الخيار محدوداً. ولقد كشف البحث أنه لا يوجد إلا قليل جداً من الأدلة على قيام بعض المستفيدين على صرف المساعدات النقدية في نشاطات معارضة لأسرهم وللمجتمع (مثل: تدخين السجائر أو شرب الكحوليات أو تعاطي المخدرات ...) علما بأن برنامج الأغذية العالمي كان يضع شروطا لحصول الأسرة الفقيرة على المساعدات النقدية تمثلت في ضرورة ذهاب الأطفال إلى المدارس والخضوع للفحوصات الطبية، وذلك كنوع من تعزيز التغيير السلوكي لدي هذه الأسر.

دراسة مدحت أبو النصر (٢٠١٣) عن مهارات التعامل مع فاعلي الخير والأسر المعانة – دراسة مطبقة على جمعية اختار أسرة الخيرية بمحافظة القاهرة – جمهورية مصر العربية، فقد توصلت إلى أهمية تنوع وتعدد الخدمات التي تقدمها الجمعيات الأهلية حتى تلبي حاجات الأسر المعانة والتي هي في الأصل متنوعة ومتعددة. أيضا نادت الدراسة إلى ضرورة تحول الجمعية من تقديم الإعانات النقدية إلى الأسر المعانة إلى تقديم برامج تنمية القدرات الإنتاجية لدي هذه الأسر من خلال تدريبها ومساعدتها على إقامة مشروعات منتجة صغيرة الحجم، تختارها الأسر بنفسها حسب ظروفها وقدراتها والبيئة المحيطة بها ... ومن توصيات الدراسة ضرورة إشراك الأسرة في عملية اختيار البرامج والخدمات التي تحتاج إليها حتى يتم احترام اختياراتها أو تفضيلاتها النابعة من حاجاتها ومشكلاتها وظروفها وإمكاناتها ...

وهذا الطرح السابق يدعونا إلى ضرورة وأهمية دراسة تفضيلات Preferences المستفيدين Beneficiaries بين المساعدات المالية Financial aid والبرامج التأهيلية Rehabilitation programs ... وذلك لمعرفة هذه التفضيلات؟ وأسباب ذلك؟ ومن من الأطراف يؤثر عليها؟ وما العوامل المؤثرة فيها؟ وكيف يمكن تغييرها إلى الأفضل؟

وسوف يتم تطبيق هذه الدراسة على **جمعية نماء الخيرية بمنطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.** وذلك بناء على طلبها. وهي جمعية خيرية / أهلية تأسست في ١ يناير ١٩٧٠ – ٢٣ شوال ١٣٨٩ ومشهرة في وزارة الشئون الاجتماعية بالمملكة (تصريح رقم ٦٦٤) والجمعية لها عدد ٧ فرع منتشرين في مختلف مناطق مكة المكرمة (معظم الفروع في مدينة جدة). ولقد حددت الجمعية أهداف عديدة لها هي كالتالي:

١- تخفيف أعباء المحتاجين.

٢- تحقيق التحالفات والشراكات بين القطاعات الثلاثة والاستفادة من برامج المسؤولية الاجتماعية.

٣- مساعدة المحتاجين للخروج من دائرة الفقر.

٤- تحقيق صورة ذهنية إيجابية عن الجمعية لدى المجتمع.

٥- تطوير وميكنة عمليات الجمعية.

٦- استقبال التبرعات العينية وتدويرها وتوزيعها.

٧- الانتشار الجغرافي والقرب من المحتاجين.

٨- تحقيق الاحترافية في مواجهة الكوارث والأزمات.

٩- الارتقاء بمستوى كفاءة العاملين.

١٠- بناء مناخ عمل إيجابي يحث على الابتكار والالتزام بقيم الجمعية.

١١- استقطاب واستبقاء القيادات.

١٢- استثمار التطوع.

١٣- استثمار الكوادر النسائية في تنمية أعمال الجمعية.

١٤- ضمان وضع مالي مستقر.

١٥- تنمية وتوسيع مصادر الدخل.

مشكلة الدراسة:

في ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في معرفة تفضيلات المستفيدين من خدمات الجمعية بين

المساعدات المالية والبرامج التأهيلية وكيفية تغييرها إلى الأفضل. دراسة ميدانية مطبقة على جمعية نماء الخيرية بمنطقة مكة المكرمة.

تساؤلات الدراسة:

كذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال عرضها في شكل مجموعة من التساؤلات، هي كالتالي:

١- ما تفضيلات المستفيدين من الجمعية؟

٢- هل يفضل المستفيدين من الجمعية برامج المساعدات المالية عن البرامج التدريبية والتأهيلية؟ أم العكس؟

٣- لماذا يفضل بعض المستفيدين برامج المساعدات المادية؟

٤- لماذا يفضل بعض المستفيدين البرامج التأهيلية؟

٥- ما الأطراف التي تؤثر على تفضيلات المستفيدين من الجمعية؟

٦- ما العوامل المؤثرة في تفضيلات المستفيدين من الجمعية؟

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- مساعدة الجمعية على معرفة تفضيلات المستفيدين من خدماتها حتى تهتم بها عند وضع برامجها وتحديد خدماتها في المستقبل القريب.

٢- تحديد أسباب تفضيل بعض المستفيدين لبرامج المساعدات المادية.

٣- تحديد أسباب تفضيل بعض المستفيدين للبرامج التأهيلية.

٤- معرفة الأطراف التي تؤثر على تفضيلات المستفيدين من الجمعية.

٥- رصد العوامل المؤثرة في تفضيلات المستفيدين من الجمعية (مثل: المنفعة التي تتحقق للمستفيد، الظروف الاقتصادية أو الأسرية أو الاجتماعية أو ظروف العمل أو الإعاقة أو السكن ...).

٦- التوصل إلى رؤية مستقبلية لتحسين وتطوير تفضيلات المستفيدين من خدمات الجمعية من منظور الخدمة الاجتماعية.

أهمية الدراسة:

١- تنبع أهمية البحث من أهمية موضوعه في توفير البيانات والمعلومات وخصائص وترتيب تفضيلات المستفيدين من الجمعية.

٢- يوفر البحث المعرفة المتعلقة بتحديد الأطراف والعوامل المؤثرة على تفضيلات المستفيدين من الجمعية.

٣- يتمشى هذا البحث مع تطلعات الجمعية نحو الجودة والتحسين والتطوير، من خلال معرفة تفضيلات المستفيدين من خدماتها وترتيب هذه التفضيلات، مما يعطيها أهمية في زيادة كفاءة وفاعلية هذه الخدمات وفي تسويق برامجها وخدماتها بنجاح أكبر.

الموجه النظري للدراسة:

تعتبر نظرية سلوك المستهلك Consumer Behavior Theory أو نظرية ال منفعةTheory Utility إطار منهجي لتقييم الاختيارات البديلة لدي الأفراد أو الشركات أو المنظمات. وتعتبر هذه النظرية الأساس الذي يبني عليه تفسير سلوك المستهلك للسلع أو سلوك المستفيد من الخدمات وتفاعله مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي يتفاعل معها في كل لحظة. وباختصار فإن نظرية المنفعة هي بيان وتحليل لسلوك المستهلك أو المستفيد، والطريقة التي يتم من خلالها الوصول إلى وضع توازن المستهلك، ويقصد به حصول المستهلك على أقصى إشباع ممكن من استهلاكه وحدات معينة ومتماثلة وبشكل متتالي من سلعة ما أو من خدمة ما. (Fishburn Peter C. : 1970؛ J. Paul Peter : ٢٠١٠).

وتوضح هذه النظرية أن لكل سلعة أو خدمة درجة معينة من المنفعة الناتجة من استهلاك السلعة أو الاستفادة من الخدمة، وأن هذه المنفعة هي التي تدفع المستهلك أو المستفيد إلى طلب سلعة معينة دون الأخرى أو خدمة معينة دون غيرها، وذلك في حدود دخله وإمكاناته المتاحة وظروفه وحاجاته ومشكلاته...

ومن الفرضيات الأساسية لهذه النظرية: أن قيمة السلعة أو الخدمة تتوقف على مقدار منفعتها وليس على نفقة العمل أو التكلفة التي بذلت فيها، يتسم سلوك المستهلك بالعقلانية والرشادة، وثبات ذوق المستهلك وتفضيلاته، وثبات دخل المستهلك، وأن استهلاك السلع أو الانتفاع من الخدمات يولد المنفعة ورضا المستهلك أو المستفيد (2002:.Hammond, J.S, R.L. Keeney, and H. Raiffa)

ويقصد بالمنفعة Utility مقدار الإشباع Satisfaction المحقق لدى المستهلك وذلك عند استهلاكه لوحدات متتالية من السلعة خلال فترة زمنية معينة، أو لدي المستفيد وذلك عند استفادته من الخدمات بشكل متتالي خلال فترة زمنية معينة. بمعني أن المنفعة هي مقدار الإشباع الشخصي المتحقق نتيجة لاستهلاك كمية محددة من سلعة ما، أو نتيجة استفادة المستفيد من كمية محددة من خدمة ما، أي قدرة السلعة أو الخدمة على إشباع حاجة ورغبة المستهلك أو المستفيد عند استهلاكه لكمية محددة من تلك السلعة أو تلك الخدمة (انظر: أحمد ذكي بدوي: ١٩٨٢؛ حسن النجفي : ١٩٩٧؛ Robert Barker: ٢٠٠٣). وببساطة يمكن تعريف المنفعة بأنها قدرة الشيء على إشباع الحاجة.

وتؤكد نظرية المنفعة بأن المنفعة الناتجة من استهلاك السلعة لا تعني بالضرورة الانتفاع منها، فعلى سبيل المثال: يقوم المدخن بإشباع رغبته من خلال التدخين إلا أن ذلك لا يعنى أن الجسم يحصل على منفعة صحية. كذلك فإن المنفعة الناجمة من استهلاك سلعة معينة أو خدمة معينة (وبنفس الكمية) تختلف من فرد لآخر. وبالتالي لا يمكن مقارنة منفعة المستهلك الأول والثاني عند القيام باستهلاك نفس السلعة أو نفس الخدمة.

وتتأثر خيارات أو تفضيلات المستهلك أو المستفيد بعدة عوامل تتلخص في:

١- المنفعة التي سيتم تحقيقها من استهلاك السلعة أو من استفادته من الخدمة.
٢- الحاجات غير المشبعة لدي المستهلك أو المستفيد.
٣- المشكلات التي يعاني منها المستهلك أو المستفيد.
٤- إمكانات المستهلك أو المستفيد في ضوء الدخل ومستوي الأسعار السائدة للسلع والخدمات التي يرغبون في شرائها أو الاستفادة منها ...
٥- تفضيلات المستهلك أو المستفيد: تعتمد اختيارات المستهلك أو المستفيد على تفضيلاته. ويستعين الاقتصاديون والاجتماعيون بمفهوم المنفعة لوصف وبيان تفضيلات المستهلك أو المستفيد.
٦- تأثير المحيطين وخاصة الأسرة والأقارب والأصدقاء على قرارات المستهلك أو المستفيد.
٧- السلم القيمي الذي يؤمن به المستهلك أو المستفيد، وبذلك يصبح هنا للسلم القيمي أهمية بالنسبة للفرد ليمارس في ضوئه جميع سلوكياته وتصرفاته. فالقيم لها دوراً رئيسي في توجيه السلوك الإنساني، فهي الموجه لكل تصرفات الفرد والجماعة كونها المعيار الذي يحتكم إليه السلوك. كما تقع القيم وراء كل عمل إنساني، وهي تعمل على تحفيز الفرد وتعزيز دوافعه في الأعمال التي يقوم بها وفي القرارات التي يتخذها ... (انظر: عبد اللطيف خليفة: ١٩٩٢؛ محمود جاسم وردينة عثمان ١٩٩٨؛ ماجد عرسان: ٢٠٠٩؛ وجيهة ثابت: ٢٠١٤).

ويتبع المستهلك أو المستفيد سلوك عقلاني أو رشيد Rational: حيث يقوم المستهلك أو المستفيد باتخاذ تلك القرارات وإتباع التصرفات المنسجمة مع هدفه الأساسي ألا وهو تعظيم منفعته الكلية. ومن طرق قياس المنفعة الطريقة الترتيبية Ordinal، وهي قياس المنفعة المتحصلة من سلعة ما أو خدمة ما بمقياس المنفعة المتحصلة من سلعة أخرى أو خدمة أخري ، كأن نقول مثلاً أننا نحب العصير أكثر من شراب البيبسي (انظر : عبد اللطيف خليفة : ١٩٩٢ ؛ محمود جاسم وردينة عثمان ١٩٩٨ ؛ ماجد عرسان : ٢٠٠٩ ؛ وجيهة ثابت : ٢٠١٤) ، أو كأن يقول المستفيد علي سبيل المثال أنه يفضل برامج المساعدات المادية عن البرامج التأهيلية ، أو العكس ...

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف مصطلح التفضيلات Preferences بأنه يشير إلى رغبات Desires واختيارات Choices المستهلك أو المستفيد للاختيار من بين عدد من السلع أو الخدمات. ويتم تفضيل سلعة على أخري أو خدمة على أخري بناء على عدة عوامل تم ذكرها آنفا.

ويجب التفرقة هنا بين مفهوم الرغبة Desire ومفهوم الطلب Demand حيث تعتبر الرغبة نوع معين من الشعور نحو سلعة أو خدمة معينة تعكس أمنية المستهلك أو المستفيد في الحصول على سلعة معينة أو خدمة معينة. لكن هذه الرغبة قد لا تعكس قدرة المستهلك على الحصول على السلعة (لارتفاع سعرها، أو انخفاض دخل المستهلك، أو الذوق، ...) أو قدرة المستفيد على الحصول على الخدمة (لعدم توفرها أو لعدم انطباق شروطها على المستفيد، ...). أما الطلب فهو الطلب الفعال أي الرغبة في الحصول على السلعة أو الخدمة المقرونة بالقدرة الفعلية أو الشرائية في الحصول عليها.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

المستفيد:

يقصد به كل من يستفيد من خدمات ومساعدات واعانات الجمعية، ومسجل في قائمة بياناتها.

الخدمات:

الخدمات Services جمع خدمة. ومن تعريفات مصطلح الخدمة نذكر:

١- منفعة يحصل عليها طالب الخدمة إما مجانا أو نظير مبلغ من المال.

٢- حلا محتملا لمشكلة ما.

٣- خبرة يعيشها طالب الخدمة، ويحكم على جودتها بناء على تلبيتها لحاجاته وتوقعاته.

٤- عملية تلبية حاجات ورغبات طالب الخدمة، سلوكيات إيجابية وإجراءات عديدة لتحقيق منفعة أو عدة منافع من خلال متطلبات طالب الخدمة. (Stanely David: ١٩٩٩ ؛ مدحت أبو النصر: ٢٠٠٤).

وللخدمات أنواع عديدة، فعلي سبيل المثال بناء على الفئة التي ستوجه لها الخدمات، فهناك خدمات طلابية وخدمات عمالية وخدمات نسوية ... وهناك خدمات تنموية وأخري وقائية وثالثة علاجية، وذلك بناء على أهداف هذه الخدمات. وبصفة عامة يمكن تقسيم الخدمات التي تقدمها أغلب الجمعيات الخيرية إلي: مساعدات مادية وبرامج تأهيلية.

المساعدات المادية:

بصفة عامة يقصد بالمساعدات Aid أو Help (جمع مساعدة) أن طرفا ما يحصل علي عون من طرف آخر دون الحصول على مقابل (مدحت أبو النصر: ١٩٩٦). والمساعدات قد تكون مالية أو عينية أو فنية ... ومن أمثلة المساعدات المالية تقديم الإعانات النقدية للمحتاجين سواء بشكل دوري (أسبوعي أو شهري أو سنوي) أو موسمي (في المناسبات الدينية، مثل شهر رمضان والأعياد الدينية أو في المناسبات الوطنية). ومن أمثلة المساعدات العينية تقديم القسائم الغذائية، أو توفير المياه، أو توفير المواد الغذائية، أو تقديم الكساء، أو توفير الأثاث المنزلي ... ومن أمثلة المساعدات الفنية مساعدة المستفيدين على كيفية عمل ميزانية للأسرة، وكيفية الإنفاق، وترشيد الإنفاق، وكيفية اختيار المشروعات المنتجة المناسبة لهم، والمساعدة في إجراء دراسات الجدوى لهذه المشروعات، وتقديم البرامج التدريبية للمستفيدين من خدمات الجمعيات، وتقديم البرامج التدريبية للعاملين بالجمعيات لتنمية معارفهم ومهاراتهم ...

هذا وتقدم جمعية نماء الخيرية بمنطقة مكة المكرمة مجموعة كبيرة من برامج المساعدات المادية نذكر الرئيس منها كالتالي: مشروع كسوتهم – كسوة اليتيم، وبرنامج كفالة اليتيم، وبرنامج كفالة الأسرة الفقيرة، وبرنامج كفالة الأرملة والمطلقة، ومشروع الإطعام – الوجبات الساخنة ...

وكما هو واضح من هذه البرامج أنها تأتي تحت مظلة العمل الخيري من منظور البر والإحسان Charity وذلك من خلال تقديم الإعانات والمساعدات المالية والمادية وذلك لنوعية معينة من المستفيدين هم بالفعل في حاجة ماسة إلى مثل هذه الإعانات والمساعدات والتي تشبع لديهم بعض الحاجات الفسيولوجية / الرئيسة مثل: الحاجة إلى المأكل والملبس والمسكن ...والتي تمثل حاجات بقاء ونمو لدي أي إنسان.

البرامج التأهيلية:

تعددت تعريفات مفهوم التأهيل Rehabilitation بصفة عامة، ومنها:

١-التأهيل هو تطوير وتنمية قدرات الشخص لكي يكون مستقلاً ومنتجاً ومتكيفاً. كما يشمل مفهوم التأهيل مساعدة الشخص على تخطي الآثار السلبية التي يخلفها الفقر أو الإعاقة ... من آثار نفسية أو اجتماعية أو اقتصادية.

٢-التأهيل عملية تهدف إلى تقدير القدرات النافعة لدى الشخص وتنميتها وتوظيفها أو الاستفادة منها.

٣-التأهيل يمثل مجموعة من الجهود والأنشطة والبرامج المنسقة والمنظمة والمتصلة التي تقدم للأفراد بقصد تدريبهم أو إعادة تدريبهم لمساعدتهم على مواجهة مشكلاتهم الجسمية أو العقلية أو النفسية أو التعليمية أو الاقتصادية (انظر: عبد المطلب أمين: ٢٠٠٥؛ مدحت أبو النصر: ٢٠٠٠).

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف التأهيل بأنه عبارة عن مجموعة الجهود التي تبذل خلال مدة محددة نحو هدف محدد لتمكين الشخص وعائلته من التغلب على الآثار الناجمة عن الفقر أو العجز أو الإعاقة أو التهميش أو البطالة ... واكتساب أو استعادة دوره في الحياة معتمداً على نفسه والوصول به إلى أفضل مستوى اجتماعي واقتصادي ...

هذا وتقدم جمعية نماء الخيرية بمنطقة مكة المكرمة مجموعة كبيرة من البرامج التأهيلية نذكر الرئيس منها كالتالي: مشروع نون لتأهيل المطلقات والأرامل، ومشروع بأيديهم لتأهيل وتدريب أبناء الأسر الفقيرة، ومشروع ليستغنوا (برامج تدريبية ومنح دراسية) وبرنامج علمني كيف أصطاد – تعليم حرف، ...

وكما هو واضح من هذه البرامج أنها تأتي تحت مظلة العمل التنموي لأنها تستهدف تنمية قدرات ومهارات المستفيدين من خدمات الجمعية، وزيادة التمكين الاجتماعي والاقتصادي لديهم، وحتى يمكنهم الاعتماد على أنفسهم في المستقبل بدلا من استمرار اعتمادهم على الإعانات والمساعدات المالية والمادية التي تقدمها الجمعية. وشعار هذه البرامج هو المثل الصيني:" أعط للفقير شبكة ولا تعطي له سمكة ". كذلك قال الرسول صلي الله عليه وسلم: (اليد العليا خير من اليد السفلى، وابدأ بمن تعول، وخير الصدقة ما كان عن ظهر غنى، ومن يستعفف يعفه الله، ومن يستغنِ يغنه الله) متفق عليه.

منهجية الدراسة:

١-نوع الدراسة:

تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية / التحليلية Descriptive / analytical field study ذات الطابع الميداني Field study، حيث تهدف إلى معرفة طبيعة وخصائص وترتيب تفضيلات المستفيدين من الجمعية وذلك من خلال استطلاع رأي عينة من المستفيدين من الجمعية.

٢- منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على منهج المسح الاجتماعي Social Survey Method مستخدماً أسلوب العينة، وذلك للتعرف على طبيعة وخصائص وترتيب تفضيلات المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية والعوامل والأطراف المؤثرة عليها. ولقد تم اختيار هذا المنهج نظراً لأنه مناسب لنوع الدراسة، ولكونه قادر منهجيا على تحقيق أهداف الدراسة.

٣- مجالات الدراسة (حدود الدراسة):

أ-المجال المكاني للدراسة:

جمعية نماء الخيرية بمنطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية. حيث تم جمع البيانات من جميع فروع الجمعية، وعددها سبعة فروع، وهى كالتالي: المركز التنفيذي بشمال جدة، المركز التنفيذي بشمال شرق جدة، المركز التنفيذي بوسط جدة، المركز التنفيذي بجنوب جدة، المركز التنفيذي بشرق جدة، المركز التنفيذي بالبلد، المركز التنفيذي بحي النسيم، وتعتمد الجمعية في عملها على التوزيع الجغرافي تبعاً لأحياء مدينة جدة – لتركز عمل الجمعية بشكل يكاد يكون كاملاً داخل مدينة جدة – مثل حي الربوة، النزهة، البوادي، الفيصلية، المروة، بني مالك، مشرفة، الشرفية، العزيزية، النسيم، الرحاب ...الخ وتقسم مراكز البحث للأسرة بين الوسط، والشمال، والجنوب، ولا يوجد في قوائم المستفيدين من الجمعية توزيع للمستفيدين تبعاً لفروع الجمعية وبالتالي لم يتاح لفريق العمل بالبحث توزيع عينة البحث تبعا لتمثيل كل فرع لمجتمع الدراسة.

ب-المجال البشري:

يجد الباحثون صعوبة في بعض البحوث والدراسات في دراسة مجتمع الدراسة أو البحث بأكمله، لذا يلجئون إلي أخذ عينة ممثلة لهذا المجتمع. وفي حالة اختيار العينة اختيارًا سليمًا يمكن تعميم النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة على المجتمع الذي اشتقت منه (Best, J. W.,& Kahen, J.V. : ١٩٩٨).

وفي الدراسة الحالية فإن مجتمع الدراسة أو البحث هو جميع المستفيدين من جميع برامج وخدمات الجمعية، والذي يبلغ حوالي ٩ ألاف مستفيد حتى شهر أبريل ٢٠١٦. ولقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من المستفيدين

من الجمعية حجمها ٤١٩ مستفيد بنسبة 4.66% من حجم مجتمع البحث وقد أعتمد الباحث على طريقة معادلة كيرجسي ومورجان في اختيار العينة من مجتمع الدراسة krejcie and morgan,1970 حيث يمكن سحب عينة عشوائية ممثلة لهذا المجتمع بحيث لا يقل عدد المفردات المسحوبة عن (٣٨٤) فرداً بنسبة ثقة ٩٥% وبمعنوية ٠.٠٥ حيث يزيد مجتمع الدراسة الأصلي عن (١٠٠٠) مفردة وهى نفس نتيجة الجداول الإحصائية لـ "كيرجسي ومورجان"[1] وهى من طرق تحديد حجم العينة من خلال جدول يحدد نسبة العينة من المجتمع الأصلي والقائمة على بعض المعايير ومنها منهج البحث، وحجم المجتمع، ويستفيد منها الباحثون الذين لا يميلون إلى الأسلوب الرياضي.

وقد تم اختيار العينة من جميع المستفيدين من مختلف برامج وخدمات الجمعية المتنوعة، ومن جميع فروع الجمعية تقريبا (وعددها ٧ فروع) وذلك بشكل عشوائي من سجلات الجمعية الخاصة بالمستفيدين من خدماتها في الوقت الحالي. ولقد تم تحديد حجم العينة بناء علي: ميزانية البحث، والوقت المحدد للبحث، وعدد الباحثين المدربين والمتاح الاستعانة بهم.

علما بأنه تم تطبيق الاستبيان على ٥٠٠ مفردة، وكان المردود منها (٤٣٢) مفردة بفاقد (٦٨) مفردة، وتم استبعاد (١٣) مفردة نظرًا لعدم استكمال بياناتها الأولية أو لأحد بنود الاستبيان. وبالتالي بلغ حجم العينة النهائي (٤١٩) مفردة.

ج-المجال الزمني:

استغرقت الدراسة فترة ثلاثة شهور من شهر مايو ٢٠١٦ وحتى شهر يوليو ٢٠١٦، يتخللها فترة جمع البيانات من الميدان حوالي ١٥ يوما من ٥ يونيو ٢٠١٦ م وحتى ٢٠ يونيو ٢٠١٦ م. وكانت فترة إعادة التطبيق حوالي خمسة أيام من ٢٥ يونيو إلى ٣٠ يونيو.

٤- أداة جمع البيانات:

عند بدأ الدراسة كان هناك تفضيل لجمع البيانات بأسلوب المقابلة الشخصية. إلا أنه نظرا لصعوبات عديدة، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان في جمع البيانات. ومن هذه الصعوبات: صعوبة الوصول إلى المستفيدين، وارتفاع

[1] أنظر ملحق رقم (٢)

تكلفة عقد المقابلات، وعدم توافر باحثين ميدانيين كافين ومدربين بشكل جيد، قلة الوقت المتاح للانتهاء من البحث.

لذلك تم تصميم استمارة استبيان Questionnaire لاستطلاع آراء المستفيدين حول موضوعات الدراسة الحالية. وتكون الاستبيان من خمسة أبعاد و١٧ سؤالاً بهدف الحصول على إجابات عن جميع تساؤلات الدراسة. وكانت بنود الاستبيان تدور حول:

أولاً: بيانات أولية

ثانياً: الاستفادة من خدمات الجمعية.

ثالثاً: تفضيلات المستفيدين من الجمعية بين المساعدات المادية والبرامج التأهيلية

رابعاً: الأطراف والعوامل التي تؤثر في تفضيلات المستفيدين من الجمعية

خامساً: مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية

ولقد تم تصميم الاستبيان بشكل مبسط ومحدود الأسئلة نظرا لجمع البيانات بواسطة الهاتف وبواسطة إرسال الاستبيان الكترونيا والحصول على الإجابة أيضا الكترونياً. أيضا تم تصميم الاستبيان وفقا لمقياس " ليكرت" Likert Method الثلاثي الاستجابات كلما كان ذلك مناسبا (انظر: الملحق رقم ١ استمارة الاستبيان).

٥- صدق وثبات استمارة الاستبيان:

تم إجراء اختبارات الصدق Validityوالثبات Reliability للاستبيان كالتالي:

أ-صدق الاستبيان:

وللتحقق من صدق الاستبيان تم القيام بالإجراءات التالية:

- التحقق من الصدق الظاهري Face Validity أو صدق المحكمين Juries Validity للاستبيان: وذلك من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين Reviewers من أعضاء هيئة التدريس في كل من كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان وبجامعة أم القرى وجامعة الإمام بالرياض (عددهم ٦

محكمين)[٢]، والذين أبدوا بعض الملاحظات القيمة وبعض المقترحات الهامة، قام الباحث بالاستفادة منها وتعديل الاستبيان في ضوئها.

- التحقق من الصدق الذاتي Self-Validity للاستبيان: وذلك من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha (٠.٩٢)، فكانت درجة الصدق الذاتي للاستبيان (٠.٩٦). وهذا يدل إحصائيا على درجة صدق عالية للاستبيان وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان في الدراسة الحالية.

ب-ثبات الاستبيان: بعد إعداد الاستبيان في صورته النهائية في ضوء رأي المحكمين، تم حساب درجة ثبات الاستبيان كالتالي:

معامل الثبات للاستبيان

المحور	عدد العبارات	الثبات الكلي للاستبيان
ثقافة وسلوكيات المستفيدين من خدمات الجمعية	29	٠.92
دور الجمعية تجاه ثقافة وسلوكيات المستفيدين من الجمعية	10	.958
المعوقات التي تعوق الجمعيات الخيرية في تحسين مستوى معيشة المستفيدين من خدماتها	8	٠.44
دور الجمعيات الخيرية في تحسين مستوى معيشة المستفيدين من خدماتها	10	٠.874
المجموع	57	٠.92

يتضح من الجدول السابق أن درجة ثبات مجموع الاستبيان ككل مرتفعة (92.)؛ حيث إنها مقتربة من الواحد الصحيح وهي درجة ثبات عالية ومقبولة إحصائيًا. حيث أن القاعدة هي أنه كلما كانت درجتي الصدق والثبات لأداة جمع البيانات أقرب إلى الواحد الصحيح كلما دل ذلك على درجتي صدق وثبات عالية. وفي ضوء درجات كل من معاملي الصدق والثبات فإنه يمكن أن نقول إن الاستبيان يمكن الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية.

[2] أنظر ملحق رقم (٣)

٦- جمع البيانات من الميدان:

تم جمع البيانات المطلوبة من عينة المستفيدين من برامج وخدمات الجمعية بواسطة استمارة استبيان حيث قام بعض الباحثين بعد حصولهم على التدريب اللازم بالاتصال هاتفيا بعينة المستفيدين وتقديم الأسئلة لهم وتلقي الإجابات هاتفيا منهم. كذلك تم جمع البيانات من مفردات أخري من عينة الدراسة بواسطة إرسال الاستبيان الكترونيا والحصول على الإجابة أيضا الكترونياً.

٧- فريق العمل:

تكون فريق العمل في هذه الدراسة من:

١- الدكتور منتصر علام محمد علام (باحث اجتماعي بالمركز الدولي للأبحاث والدراسات بجدة) مدير المشروع، وباحث بفريق البحث.
٢- الأستاذ الدكتور مدحت محمد أبو النصر: الأستاذ ورئيس قسم المجالات بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان – الباحث الرئيسي.
٣- الدكتور إبراهيم السيد غنيم: مدرس بكلية التربية بجامعة الأزهر – أخصائي حاسب آلي والمسئول عن تفريغ وجدولة بيانات البحث باستخدام برنامج SPSSX (الحزمة الإحصائية لتحليل البيانات في مجال العلوم الاجتماعية) الإصدار Version ٠٠.٢٢.
٤- الباحثون جامعو البيانات من عينة المستفيدين من خدمات الجمعية. وعددهم ثمانية باحثين.

١- جودة التطبيق:

وحتى يطمئن فريق البحث لدقة وجودة Quality بيانات الدراسة الحالية تم إعادة تطبيق بعض أسئلة الاستبيان على عينة حجمها ٥٤ مفردة تم اختيارها بشكل عشوائي من نفس العينة الأصلية في الدراسة الحالية والتي كان حجمها ٤١٩ مفردة. وتم الاسترشاد بملاحظات Saris وزملائه (2004) في عملية تنفيذ إعادة التطبيق. وكانت نتائج التطبيق وإعادة التطبيق كالتالي:

جدول رقم (١)

نتائج التطبيق وإعادة التطبيق بالنسبة لنوع المساعدات المادية المستفاد منها

نوع المساعدات المادية المستفاد منها	التطبيق١		إعادة التطبيق	
	ك	%	ك	%
مشروع كسوتهم – كسوة اليتيم	2	3.7%	1	1.9%
برنامج كفالة اليتيم	7	12.9%	7	12.9%
برنامج كفالة الأسرة الفقيرة	23	42.6%	23	42.6%
برنامج كفالة الأرملة والمطلقة	12	22.2%	13	24.1%
مشروع الإطعام – الوجبات الساخنة	9	16.7%	9	16.6%
لا يستفيد	1	1.9%	1	1.9%
المجموع	54	100.00%	54	100.00%

يتضح من الجدول رقم (١) أنه لم تختلف استجابات أفراد العينة على برنامج كفالة اليتيم، وكذلك برنامج كفالة الأسرة الفقيرة، وكذلك مشروع الإطعام – الوجبات الساخنة ، وكذلك على عدم الاستفادة من المساعدات المادية، بينما اختلفت الاستجابات اختلافًا طفيفًا على مشروع كسوتهم – كسوة اليتيم حيث بلغت تكرارات أفراد العينة على التطبيق الأول لهذا المشروع (2) بنسبة مئوية (3.7%)، بينما بلغت استجابات نفس العينة على نفس المشروع في التطبيق الثاني تكرارًا (1) بنسبة (1.9%)، أما برنامج كفالة الأرملة والمطلقة فقد بلغت تكرارات التطبيق الأول (12) بنسبة (22.2%)، بينما بلغت تكرارات التطبيق الثاني(13) بنسبة(24.1%).

جدول رقم (٢)

نتائج التطبيق وإعادة التطبيق بالنسبة لنوع البرامج التأهيلية المستفاد منها

نوع البرامج التأهيلية المستفاد منها	التطبيق١		إعادة التطبيق	
	ك	%	ك	%
مشروع نون لتأهيل المطلقات والأرامل	8	14.8%	10	18.5%
مشروع بأيديهم لتأهيل وتدريب أبناء أسر المستفيدين	21	38.9%	21	38.9%
مشروع ليستغنوا (برامج تدريبية ومنح دراسية)	11	20.4%	11	20.4%
برنامج علمني كيف أصطاد – تعليم حرف	2	3.7%	2	3.7%
لا يستفيد	12	22.2%	10	18.5%
المجموع	54	100.00%	54	100.00%

يتضح من الجدول رقم (٢) أنه لم تختلف استجابات أفراد العينة على مشروع بأيديهم لتأهيل وتدريب أبناء أسر المستفيدين، و مشروع ليستغنوا (برامج تدريبية ومنح دراسية)، و برنامج علمني كيف أصطاد – تعليم حرف،

بينما اختلفت الاستجابات اختلافًا طفيفًا على مشروع نون لتأهيل المطلقات والأرامل حيث بلغت تكرارات أفراد العينة على التطبيق الأول لهذا المشروع (8) بنسبة مئوية (14.8%)، بينما بلغت استجابات نفس العينة على نفس المشروع في التطبيق الثاني تكرارًا (10) بنسبة (18.5%)، أما على عدم الاستفادة من البرامج التأهيلية فقد بلغت تكرارات التطبيق الأول(10) بنسبة (18.5%)، بينما بلغت تكرارات التطبيق الثاني(12) بنسبة(22.2%).

جدول رقم (٣)

نتائج التطبيق وإعادة التطبيق بالنسبة لنوع خدمات الجمعية التي يتم الاستفادة منها

خيار الاستفادة	التطبيق١		إعادة التطبيق	
	ك	%	ك	%
المساعدات مادية	12	22.2%	13	24.1%
البرامج تأهيلية	1	1.9%	1	1.9%
الاثنين معًا	41	75.9%	40	74.1%
المجموع	54	100.00%	54	100.00%

يتضح من الجدول رقم (٣) أنه لم تختلف استجابات أفراد العينة على خيار الاستفادة من البرامج التأهيلية، بينما اختلفت الاستجابات اختلافًا طفيفًا على خيار الاستفادة من المساعدات المادية حيث بلغت تكرارات أفراد العينة على التطبيق الأول لهذا المشروع (12) بنسبة (22.2%)، بينما بلغت استجابات نفس العينة على نفس المشروع في التطبيق الثاني تكرارًا (13) بنسبة (24.1%)، أما على الاثنين معًا فقد بلغت تكرارات التطبيق الأول (41) بنسبة (75.9%)، بينما بلغت تكرارات التطبيق الثاني (40) بنسبة (74.1%).

جدول رقم (٤)

نتائج التطبيق وإعادة التطبيق بالنسبة للعوامل المؤثرة في اختيارات عينة الدراسة للبرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية

العوامل التي أثرت في اختيارات عينة الدراسة للبرامج والخدمات المختلفة	التطبيق١		إعادة التطبيق	
	ك	%	ك	%
المنفعة التي أحصل عليها	3	5.6%	4	7.4%
ظروف اقتصادية	15	27.8%	12	22.2%
ظروف أسرية	18	33.3%	17	31.5%
ظروف اجتماعية	2	3.7%	5	9.3%
ظروف العمل	1	1.9%	1	1.9%
ظروف الإعاقة	0	0	1	1.9%
ظروف السكن	11	20.4%	11	20.4%
معلوماتي عن برامج وخدمات الجمعية	4	7.4%	3	5.6%
المجموع	54	26.80%	54	100.00%

يتضح من الجدول رقم (٤) أنه ليس هناك اختلافاً بين استجابات أفراد العينة على التطبيقين الأول والثاني على ظروف العمل، وظروف المسكن، بينما اختلفت الاستجابات اختلافاً طفيفاً على عامل المنفعة التي أحصل عليها، وعامل الظروف أسرية، وعامل ظروف الإعاقة، وعامل معلوماتي عن برامج وخدمات الجمعية، بينما زاد الاختلاف في عامل الظروف اقتصادية.

جدول رقم (٥)

المقارنة بين متوسطي أفراد العينة على مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية باستخدام اختبار التاء المعتمد T – Test

التطبيق	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت	الدلالة الإحصائية
الأول	54	28.76	4.74	53	.64	.521 غير دالة
الثاني	54	28.69	4.47			

يتضح من الجدول رقم (٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة على مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية مجملة في التطبيق الأول والثاني حيث بلغ متوسط استجابات أفراد العينة على التطبيق الأول (28.76) بينما بلغ متوسط استجابات أفراد العينة على التطبيق الثاني لنفس المحور (28.69)، وبلغت قيمة ت (.64)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (.05).

جدول (٦)

قيمة الارتباط بين التطبيق وإعادة التطبيق على بعض أسئلة الاستبيان

المحاور	معامل ارتباط بيرسون	الدلالة
الاستفادة من المساعدات المادية ١× الاستفادة من المساعدات المادية٢	.92	.000 دالة
الاستفادة من الخدمات التأهيلية ١× الاستفادة من الخدمات التأهيلية٢	.939	.000 دالة
خيار الاستفادة١× خيار الاستفادة ٢	.949	.000 دالة
العوامل التي أثرت في اختيارات أفراد العينة للبرامج والخدمات المختلفة ١×العوامل التي أثرت في اختيارات أفراد العينة للبرامج والخدمات المختلفة٢	.981	.000 دالة
مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية ١× مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية٢	.985	.000 دالة

يتضح من الجدول رقم (٦) أن الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لبعض أسئلة الاستبيان كان طرديًا قويًا، كما أظهر معامل ارتباط بيرسون على جميع الأسئلة المعاد تطبيقها دلالة فروق بين مفردات العينة التي تم الحصول منها على البيانات، مما يؤكد جودة التطبيق.

وفي ظل درجتي صدق وثبات الاستبيان، وفي ضوء نتائج التطبيق وإعادة التطبيق، يمكن أن نثق في الاستبيان وفي البيانات التي تم جمعها للاعتماد عليها للتوصل إلى نتائج موثوق فيها.

العرض الجدولي والتحليلي لبيانات الدراسة:

جدول رقم (٧)

النوع (الجنس) لدي عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعية

النوع / الجنس		المجموع
ذكور	ك	117
	%	% ٢٧.٩٢
إناث	ك	302
	%	% ٧٢.٠٨
المجموع	ك	419
	%	100.0%

يتضح من الجدول رقم (٧) أن أكثر عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعية من الإناث وذلك بنسبة ٧٢.٠٨ %. وقد يرجع ذلك إلى أسباب عديدة مرتبطة بوضعية المرأة في المجتمع، منها: الترمل أو الطلاق أو الهجر أو البطالة أو كونها امـــرأة معيلة أو نظرا لـــظروف مجـــتمعية أدت إلى تأنيث الفـــقـــر .... Feminization of poverty

من هذه الظروف نذكر: حرمان كثير من النساء من فرص العمل، ومن تحقيق دخل مناسب، ومن الحصول على قروض لإرساء مشاريع إنتاجية لها ... (أحمد عبد الفتاح ناجي: ٢٠١٤). وتتفق نتيجة هذا الجدول مع الغالبية العظمي من نتائج البحوث والدراسات السابقة. حيث وجد أن أغلبية عينات هذه البحوث والدراسات من الإناث (انظر على سبيل المثال: أماني قنديل: ١٩٩٤؛ مدحت أبو النصر: ٢٠٠٠؛ حسين بن العلي: ٢٠٠٠؛ يحيي بن ابراهيم: ٢٠٠٠؛ عبده أحمد: ٢٠٠٣).

جدول رقم (٨)

العمر (السن) لدي عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعية

العمر / السن لدي المستفيدين	التكرارات ك	النسبة المئوية %
15 -20	13	3.1
21 -25	28	6.7
26 -30	45	10.7
31 -35	42	10.0
36 -40	68	16.2
41 -45	59	14.1
46 -50	78	18.6
51 -55	39	9.3
56 -60	23	5.5
60<	24	5.7
المجموع	419	100.0

يتضح من الجدول رقم (٨) والمنقسم إلى فترات زمنية لأعمار أفراد عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعية أن أكثر الفترات العمرية استفادة من خدمات الجمعية هي الفترة العمرية (50- 46 سنة) بنسبة (18.6%)، تلاها الفترة (40- 36 سنة) بنسبة (16.2 %). بينما وجد أن أقل الفترات العمرية استفادة من خدمات الجمعية هي الفترة من (60- 56 سنة) بنسبة (5.5%)، ثم الفترة من (20- 15 سنة) بنسبة (3.1%). وقد يرجع ذلك لكبر سن الفترة الأولي، وصغر سن الفترة الثانية.

وبحساب الوسط الحسابي (المتوسط العام) لأعمار المستفيدين في عينة الدراسة وجد أنه حوالي 42.09سنة، بانحراف معياري حوالي 12.91. أما أعلى عمر في عينة البحث من المستفيدين من خدمات الجمعية فقد بلغ (85) سنة، بينما أقل عمر كان (17) سنة؛ لذا بلغ المدى (68) سنة.

جدول رقم (٩)

الحالة التعليمية لعينة الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعية

التكرار والنسبة المئوية	الحالة التعليمية لعينة البحث من المستفيدين من خدمات الجمعية						المجموع
	أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	دبلوم	جامعي	
ك	54	87	97	97	25	59	419
%	12.9%	20.8%	23.2%	23.2%	6.0%	14.1%	100%
الترتيب	4	2	1	1/	5	3	-----

يتضح من الجدول رقم (٩) أن الغالبية العظمي من عينة الدراسة بنسبة ٨٩.١ % متعلمون، وهذا مؤشر طيب قد يكون له علاقة بحسن الاستفادة من خدمات الجمعية وحسن استخدامها. بينما نسبة محدودة من عينة البحث (١٢.٩ %) من الأميين. وتتركز الحالة التعليمية لعينة الدراسة في الشهادات الابتدائية والمتوسطة والثانوية وذلك بنسبة ٦٧.٢ %. بينما باقي النسبة وهي ٢٠.١ % من عينة الدراسة حاصلين على شهادة الدبلوم أو الشهادة الجامعية.

جدول رقم (١٠)

مكان الإقامة لدي عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعية

الإقامة	ك	%
جدة	416	99.28%
خارج مكة	3	.72%
المجموع	419	100.00%

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن الغالبية العظمي من عينة الدراسة بنسبة ٩٩.٢٨ % تقيم في جدة، وذلك قد يرجع إلى أن المقر الرئيسي للجمعية يقع في جدة، وأن معظم فروعها (وعددها ٧) في جدة، وأنه من السهل للجمعية تقديم خدماتها إلى أهل جدة بحكم قرب المكان أو الموقع. أيضا وجود الجمعية في مختلف جهات أو مناطق جدة يجعل من السهل علي أهل جدة التعرف عليها والاستفادة من خدماتها.

جدول رقم (١١)

أساليب معرفة الجمعية بواسطة عينة الدراسة من المستفيدين من خدماتها

أساليب التعرف على الجمعية	ك	%	الترتيب
١- التلفزيون	4	0.95%	7
٢- الصحف	8	%١1.9	6
٣- أحد الجيران	120	%٤28.6	2
٤- أحد الأقارب	67	15.99%	3
٥- أحد العاملين بالجمعية	31	%٤٠7.	4
٦- أحد المستفيدين من الجمعية	163	38.90%	1
غير ذلك	26	%١6.2	5
المجموع	419	100.00%	

يتضح من الجدول رقم (١١) أن هناك حوالي ٧ أساليب تم استخدامها بواسطة عينة الدراسة لمعرفة الجمعية والتعرف على خدماتها. ولقد تم ترتيب هذه الوسائل حسب استجابات عينة الدراسة كالتالي:

أولاً: الأساليب الأكثر استخداما بواسطة عينة الدراسة في التعرف على الجمعية

١- أحد المستفيدين من الجمعية وذلك بنسبة ٣٨.٩٠ %
٢- أحد الجيران وذلك بنسبة ٢٨.٦٤ %
٣- أحد الأقارب وذلك بنسبة ١٥.٩٩ %

ثانياً: الأساليب الأقل استخداما بواسطة عينة البحث في التعرف على الجمعية

١- أحد العاملين بالجمعية وذلك بنسبة ٧.٤٠ %
٢- وسائل أخري وذلك بنسبة ٦.٢١ %
٣- الصحف وذلك بنسبة ١.٩١ %
٤- التليفزيون وذلك بنسبة ٠.٩٥ %

ومن خلال قراءة هذه النتائج يمكن التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

١- أن المستفيدين من خدمات الجمعية يقومون بدور رئيس في الإعلام عن الجمعية وخدماتها.
٢- أن العلاقات الاجتماعية الجيدة مع الجيران والأقارب كان لها دور رئيسي في الإعلام عن الجمعية وخدماتها.

٣- أن العاملين في الجمعية عليهم أن يقوموا بدور أكبر من الدور الحالي في التسويق الاجتماعي Social Marketing للجمعية ولخدماتها.

٤- أن وسائل الاتصال الجماهيري Mass Mediaكان لها دور محدود في تعريف عينة الدراسة بالجمعية وبخدماتها. حيث أشارت نسبة ٢.٨٦ % (١.٩١ % + ٠.٩٥ %) فقط من عينة الدراسة بأنهم تعرفوا على الجمعية وعلى خدماتها من خلال الصحف والتليفزيون. وهذا قد يشير إلى أن الجمعية لا تعلن عن نفسها بالشكل الكافي في وسائل الاتصال الجماهيرية.

وهنا يمكن الاقتراح بضرورة زيادة الحملات الإعلامية والإعلانية التي تقوم بها الجمعية عن نفسها وعن برامجها وخدماتها في وسائل الاتصال الجماهيرية وخاصة في التليفزيون.

نظرا لأن التليفزيون أصبح موجوداً تقريباً في كل منزل، وأصبح أحد الأعضاء الافتراضيين في الغالبية العظمي للأسر العربية، ونظراً لارتفاع نسبة مشاهدته إذا ما تمت مقارنة هذه النسبة بنسب الاستماع إلى الراديو ونسب الاطلاع على الصحف والمجلات ... (انظر على سبيل المثال: صفوت العالم: ٢٠١٣؛ مدحت أبو النصر: ٢٠١٦).

٥- كما يلاحظ أن وسائل التواصل الاجتماعي Social Media (مثل: الفيس بوك، والواتس آب، وتويتر ، والفيبر ، والانستجرام ...) ليس لها وجود في الإعلام عن الجمعية وخدماتها، أو كوسيلة في تزويد الناس بالمعرفة المطلوبة عن الجمعية وخدماتها.

مع أن هذه الوسائل زادت معدلات استخدامها وانتشارها وأصبحت سهلة الاستعمال وذلك في ضوء التقدم السريع الذي حدث في تكنولوجيا الهاتف الذكي (الجوال أو الموبيل أو المتحرك) وتكنولوجيا شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) (انظر على سبيل المثال: على عجوة: ٢٠١٤؛ محمد مدحت: ٢٠١٥؛ مدحت أبو النصر: ٢٠١٦).

وهنا ممكن تقديم اقتراح بضرورة قيام الجمعية بالاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في عملية التسويق الاجتماعي لبرامجها وخدماتها.

جدول رقم (١٢)

أساليب تواصل عينة الدراسة مع الجمعية

التواصل مع الجمعية	التكرارات	النسبة المئوية
١- بالهاتف	63	٤%15.0
٢- زيارة الجمعية	350	%83.53
٣- غير ذلك	6	1.43٠%
المجموع	419	%100.0

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن الغالبية العظمي من عينة الدراسة بنسبة ٨٣.٥٣ % تتواصل مع الجمعية بواسطة الزيارة لها. بينما نسبة قليلة (١٥.٠٤ %) من عينة الدراسة تتواصل مع الجمعية عن طريق الهاتف، وهذا قد يرجع إلى عدة أسباب:

١- أن عملية الحصول على بعض خدمات الجمعية قد لا يحتاج إلى زيارتها.
٢- أو أن في بعض الأحيان يقوم العاملين بالجمعية بزيارة المستفيدين في منازلهم.
٣- أو أن المستفيدين في بداية حصولهم على خدمات الجمعية قد قاموا بالفعل بزيارة الجمعية، وأنهم في الوقت الحالي ليسوا في حاجة إلى مثل هذه الزيارات.

جدول رقم (١٣)

الأطراف التي اختارت البرامج والخدمات التي تستفيد منها عينة الدراسة في الوقت الحالي

الذي اختار البرامج والخدمات	التكرارات	النسبة المئوية
١- الشخص	87	%20.76
٢- الجمعية	215	%51.31
٣- الاثنين معًا	117	%27.92
المجموع	419	%100.0

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة ٥١.٣١ % أشارت إلى أن الجمعية بمفردها هي التي اختارت البرامج والخدمات المناسبة لهم. بينما نسبة ٢٠.٧٦ % من عينة الدراسة هي التي اختارت البرامج والخدمات المناسبة لها. وأن أكثر من ربع عينة الدراسة بنسبة ٢٧.٩٢ % أشاروا إلى أن عملية اختيار البرامج والخدمات التي يستفيدوا منها تمت بشكل مشترك بينهم والجمعية. ونقترح هنا أن تتاح فرص أكبر للناس في عملية اختيار البرامج والخدمات المناسبة لهم، من منطلق الاعتبارات التالية:

١- لأنهم هم يشعرون بحاجاتهم غير المشبعة وبمشكلاتهم التي يعانون منها أكثر من أي شخص آخر ومن أي شخص مهني ومن العاملين في الجمعية.

٢- لأنهم هم الأقدر على معرفة ما يناسبهم وما لا يناسبهم من برامج وخدمات.
٣- لأنه عندما نعطي الناس الفرصة الحقيقية لاختيار البرامج والخدمات فإننا نطبق مبدأ هام في العمل الخيري وفي إدارة الجمعيات الخيرية وفي إدارة الجودة الشاملة وهو مبدأ حق تقرير المصير Self Determination.

وهنا يمكن اقتراح الآتي أن العاملين في الجمعية عليهم أن يلتزموا بهذا المبدأ في عملية اختيار البرامج والخدمات للمستفيدين من الجمعية. وأن دورهم يتمثل في الآتي:

١- دراسة خصائص الناس والتعرف على حاجاتهم ومشكلاتهم وظروفهم المختلفة.
٢- توفير المعلومات اللازمة عن برامج وخدمات الجمعية بشكل مبسط ومفهوم للناس.
٣- توفير المعرفة الكافية عن شروط الاستفادة من برامج وخدمات الجمعية وكيفية الحصول عليها.
٤- تقديم الإرشاد والتوجيه المطلوب وبشكل مهني لمساعدة الناس على اختيار البرامج والخدمات المناسبة لهم.
٥- في حالة قيام الناس باختيار برامج أو خدمات غير مناسبة لهم، يجب على العاملين بالجمعية إعادة التوضيح والشرح والإرشاد والتوجيه بأساليب أخري.

جدول رقم (١٤)

مدة استفادة عينة الدراسة من برامج وخدمات الجمعية

مدة الاستفادة من برامج وخدمات الجمعية	أقل من سنة	من سنة إلى < ٢ سنة	من ٢< ٣ سنة	أكثر من ثلاث سنوات	المجموع
ك	123	46	66	184	419
%	%٤28.6	%٨10.9	15.75%	43.91%	100%
الترتيب	2	4	3	1	

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة بنسبة ٤٣.٩١ % كانت مدة استفادتهم من خدمات الجمعية أكثر من ٣ سنوات. وأن المتوسط الحسابي لمدة الاستفادة من خدمات الجمعية كانت حوالي ٢.٧٤ سنة. وهذا مؤشر على وجود خبرة طويلة نسبيا لدي عينة الدراسة بالجمعية وبخدماتها، ما يجعلنا نثق بشكل كبير في إجابات عينة الدراسة عن أسئلة الاستبيان في الدراسة الحالية.

جدول رقم (١٥)

عدد المستفيدين من المساعدات المادية والبرامج التأهيلية التي تقدمها الجمعية

المستفيدون من خدمات الجمعية	المساعدات المادية فقط	البرامج التأهيلية فقط	الاثنين معًا	المجموع
ك	156	25	238	419
%	37.2%	6.0%	56.8%	100.0%

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة ٥٦.٨ % تستفيد من كل من: المساعدات المادية والبرامج التأهيلية. وكما هو واضح أن هناك إقبال من باقي عينة الدراسة على المساعدات المادية عن البرامج التأهيلية، حيث نسبة ٣٧.٢ % استفادوا من المساعدات المادية، ونسبة 6.0 % قد استفادوا من البرامج التأهيلية فقط. والسؤال هنا لماذا هناك إقبال ضعيف نسبياً على البرامج التأهيلية في مقابل إقبال واضح على المساعدات المادية؟ والجدولين أرقام (١٦) و (١٧) سيحاولان تقديم الإجابة عن هذا السؤال.

جدول رقم (١٦)

الاستفادة من خدمات الجمعية وفئات العمر (السن) لدي عينة الدراسة من المستفيدين

الاستفادة من خدمات الجمعية		فئات العمر (السن) لدي عينة البحث من المستفيدين										المجموع
		15-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-6-	60<	
المساعدات المادية	ك	0	24	13	8	23	16	35	22	7	8	156
	%	0.0 %	5.7 %	3.1%	1.9%	5.5%	3.8%	8.4%	5.3 %	1.7 %	1.9 %	37.2%
البرامج التأهيلية	ك	5	2	6	5	3	0	2	0	2	0	25
	%	1.2 %	0.5 %	1.4%	1.2%	0.7%	0.0%	0.5%	0.0 %	0.5 %	0.0 %	6.0%
الاثنين معًا		8	2	26	29	42	43	41	17	14	16	238
		1.9 %	0.5 %	6.2%	6.9%	10.0 %	10.3 %	9.8%	4.1 %	3.3 %	3.8 %	56.8%
المجموع	ك	13	28	45	42	68	59	78	39	23	24	419
	%	3.1 %	6.7 %	10.7 %	10.0 %	16.2 %	14.1 %	18.6 %	9.3 %	5.5 %	5.7 %	100.0 %

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن أكثر فئات العمر استفادة من المساعدات المادية هي (46-50) حيث بلغت استجاباتهم (35) بنسبة (8.4%)، بينما أقل الفئات استفادة من تلك المساعدات هي فئة (15-20) حيث بلغت استجاباتهم (0). وهذا مؤشر يوضح لنا أن فئات العمر الكبيرة غالبا ما تلجأ وتفضل المساعدات المادية، بينما فئات السن الصغيرة جدا لا تلجأ أو لا تفضل المساعدات المادية.

أيضا يتضح من نفس الجدول أن أكثر فئات العمر استفادة من البرامج التأهيلية هي (26-30) حيث بلغت استجاباتهم (6) بنسبة (1.4%)، بينما أقل الفئات استفادة من تلك البرامج هي فئة (41-45)، وفئة (51-55)، وفئة (>60) حيث بلغت استجاباتهم (0). وهذا مؤشر إلى أن فئات العمر الكبيرة بدأ من ٤١ سنة فأكثر لا تلجأ ولا تفضل البرامج التأهيلية وهذا يرجع إلى كبر السن وضعف القوى وما يصاحب ذلك في بعض الأحيان بأمراض تقدم العمر والشيخوخة.

كذلك أتضح من نفس الجدول أن أكثر فئات العمر استفادة من الاثنين معًا هي (41-45) حيث بلغت استجاباتهم (43) بنسبة (10.3%)، بينما أقل الفئات استفادة من الاثنين معا هي فئة (21-25) حيث بلغت استجاباتهم (2) بنسبة (0.5%).

جدول رقم (١٧)

أنواع المساعدات المادية التي تقدمها الجمعية وتستفيد منها عينة الدراسة (ن = ٣٢٦)

أنواع المساعدات المادية المستفاد منها	ك	%	الترتيب
مشروع كسوتهم – كسوة اليتيم	30	%٩.٢٠	5
برنامج كفالة اليتيم	48	%١٤.٧٢	4
برنامج كفالة الأسرة الفقيرة	114	%٣٤.٩٧	3
برنامج كفالة الأرملة والمطلقة	130	%٣٩.٨٨	2
مشروع الإطعام – الوجبات الساخنة	131	%٤٠.١٨	1
مجموع الاستجابات	٤٥٣	100.00%	

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن الجمعية تقدم عدد ٥ مشروعات وبرامج متنوعة تحت مظلة المساعدات المادية، وذلك حتى تلبي الاحتياجات المالية والمادية والعينية المتعددة والمتنوعة للمحتاجين لخدمات الجمعية. وأن نسبة المستفيدين من المساعدات المادية في عينة الدراسة بلغت ٧٧.٨٠ %، وتوزعت على الأنواع التالية من المساعدات المادية بالترتيب التالي (مرتبة ترتيبا تنازليا):

١- مشروع الإطعام – الوجبات الساخنة نسبة ٤٠.١٨ %

٢- برنامج كفالة الأرملة والمطلقة بنسبة ٣٩.٨٨ %

٣- برنامج كفالة الأسرة الفقيرة بنسبة ٣٤.٩٧ %

٤- برنامج كفالة اليتيم بنسبة ١٤.٧٢ %

٥- مشروع كسوتهم – كسوة اليتيم بنسبة ٩.٢٠ %

ولقد استفادت عينة الدراسة في المتوسط من حوالي ١.٣٩ مشروع / برنامج تحت مظلة المساعدات المادية التي تقدمها الجمعية (مجموع الاستجابات ٤٥٣ ÷ عدد المستفيدين من الخدمات المادية ٣٢٦).

جدول رقم (١٨)

أنواع البرامج التأهيلية التي تقدمها الجمعية وتستفيد منها عينة الدراسة (ن = ٩٣)

أنواع البرامج التأهيلية المستفاد منها	المجموع		الترتيب
	ك	%	
مشروع نون لتأهيل المطلقات والأرامل	85	%٩١.٤٠	١
مشروع بأيديهم لتأهيل وتدريب أبناء أسر المستفيدين	83	%٨٩.٢٤	٢
مشروع ليستغنوا (برامج تدريبية ومنح دراسية)	83	%٨٩.٢٤	/٢
برنامج علمني كيف أصطاد – تعليم حرف	3	%٣.٢٢	٣
مجموع الاستجابات	٢٥٤	100.00%	

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن الجمعية تقدم عدد ٤ مشروعات وبرامج متنوعة تحت مظلة البرامج التأهيلية، وذلك حتى تلبي الاحتياجات التدريبية والتعليمية والحرفية المتعددة والمتنوعة للمحتاجين لخدمات الجمعية. أن نسبة المستفيدين من البرامج التأهيلية في عينة الدراسة بلغت ٢٢.٢٠ %، وتوزعت على الأنواع التالية من البرامج التأهيلية بالترتيب التالي (مرتبة ترتيباً تنازلياً):

١- مشروع نون لتأهيل المطلقات والأرامل بنسبة ٩١.٤٠ %

٢- مشروع بأيديهم لتأهيل وتدريب أبناء أسر المستفيدين بنسبة ٨٩.٢٤ %

٣- مشروع ليستغنوا (برامج تدريبية ومنح دراسية) بنسبة ٨٩.٢٤ %

٤- برنامج علمني كيف اصطاد – تعليم حرف بنسبة ٣.٢٢ %

وكما هو واضح أن هناك إقبال واضح على المشروعات الثلاثة الأولي، وبالعكس هناك عدم إقبال واضح على البرنامج الرابع، مما يتطلب معه ضرورة قيام الجمعية بمجهود أكبر في الإعلام عن هذا البرنامج وتوفير المعرفة الكافية للمستفيدين من خدمات الجمعية عن هذا البرنامج حتى يزداد الإقبال عليه نظرا لأهمية هذا

البرنامج في تعليم وتدريب المستفيدين بعض الحرف التي تساعدهم بعد ذلك على ممارسة هذه الحرف وتحقيق كسب مادي يوفر دخلاً مناسباً لهؤلاء المستفيدين يغنيهم عن طلب المساعدات والإعانات.

ولقد استفادت عينة البحث في المتوسط من حوالي ٢.٧٣ برنامج تحت مظلة البرامج التأهيلية التي تقدمها الجمعية (مجموع الاستجابات ٢٥٤ ÷ عدد المستفيدين من البرامج التأهيلية ٩٣).

جدول رقم (١٩)

استجابة عينة الدراسة تجاه تفضيل المساعدات المادية على البرامج التأهيلية

الاستجابة		المجموع
نعم	لا	
382	37	419
91.2%	8.8%	100.0%

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن الغالبية العظمي من عينة الدراسة بنسبة ٩١.٢ % تفضل المساعدات المادية على البرامج التأهيلية، وذلك قد يرجع إلى عدة أسباب سيتم إلقاء الضوء عليها في الجدول التالي رقم (٢٠). بينما أشارت نسبة صغيرة من عينة الدراسة (٨.٨ %) بتفضيلها للبرامج التأهيلية عن المساعدات المادية، وذلك قد يرجع إلى عدة أسباب سيتم إلقاء الضوء عليها في الجدول رقم (٢١).

وتتفق نتيجة هذا الجدول مع الغالبية العظمي من نتائج البحوث والدراسات السابقة. حيث وجد أن أغلبية عينات هذه البحوث والدراسات يفضلون الإعانات المالية والمساعدات المادية والعينية عن البرامج التأهيلية والحرفية (انظر على سبيل المثال: حسين بن العلي: ٢٠٠٠؛ يحيي بن ابراهيم: ٢٠٠٠؛ عبده أحمد: ٢٠٠٣؛ ميشيل بيرغ وحنة ماتينين وجينا باتوغالان Berg, Mattinen and Pattugalan : ٢٠١١؛ مدحت أبو النصر: ٢٠١٣).

جدول رقم (٢٠)

أسباب تفضيل عينة الدراسة للمساعدات المادية عن البرامج التأهيلية (ن = ٣٨٢)

أسباب تفضيل المساعدات المادية	المجموع		الترتيب
	ك	%	
١-لأني في حاجة للنقود	174	%٤٥.٥٥	1
٢-سهولة إنفاقها	33	%٨.٦٤	٩
٣-لأنها تحل مشكلاتي بسرعة	79	%٢٠.٦٨	4
٤-تساعدني على شراء ما أحتاج إليه	139	%٣٦.٣٩	3
٥-لأسدد إيجار المسكن	172	%٤٥.٠٣	2
٦-لأسدد المصاريف المدرسية لأبنائي	54	%١٤.١٤	6
٧-لشراء الدواء الذي أحتاج إليه أنا وأسرتي	50	%١٣.٠٩	7
٨-لشراء الملابس	40	%١٠.٤٧	8
٩-لأن صحتي لا تسمح بالاشتراك في البرامج التأهيلية	50	%١٣.٠٩	7/
١٠-لأن سني لا يسمح بالاشتراك في البرامج التأهيلية	57	%١٤.٩٢	5
١١-لأن البرامج التأهيلية لا توفر الحرفة التي أرغب في تعلمها	31	%٨.١٢	١٠
١٢-لأن مواعيد البرامج التأهيلية غير مناسبة لي	31	%٨.١٢	١٠/
مجموع الاستجابات	٩١٠	100.00%	

يتضح من الجدول رقم (٢٠) أن هناك أسباب عديدة ومتنوعة عددها ١٢ سببا لدي عينة الدراسة لتفضيل المساعدات المادية عن البرامج التأهيلية. يمكن رصدها بالترتيب كالتالي (مرتبة ترتيبا تنازلياً) مع تصنيفها إلى أسباب ترجع إلى المساعدات المادية، وأسباب ترجع إلى البرامج التأهيلية:

أولاً: أسباب ترجع إلى المساعدات المادية.

١- الحاجة إلى النقود بنسبة ٤٥.٥٥ %.

٢- لتسديد إيجار المسكن بنسبة ٤٥.٠٣ %

٣- شراء ما يحتاج إليه المستفيد بنسبة ٣٦.٣٩ %

٤- لأنها تحل مشكلات المستفيد بسرعة بنسبة ٢٠.٦٨ %

٥- لتسديد المصاريف المدرسية لأبناء المستفيد بنسبة ١٤.١٤ %

٦- لشراء الدواء الذي يحتاج إليه المستفيد هو وأسرته بنسبة ١٣.٠٩ %

٧- لشراء الملابس بواسطة المستفيد بنسبة ١٠.٤٧ %

٨- لسهولة إنفاق المساعدات المادية بواسطة المستفيد بنسبة ٨.٦٤ %

ثانياً: أسباب ترجع إلى البرامج التأهيلية.

١- لأن سن أو عمر المستفيد لا يسمح له بالاشتراك في البرامج التأهيلية بنسبة ١٤.٩٢ %
٢- لأن صحة المستفيد لا تسمح بالاشتراك في البرامج التأهيلية بنسبة ١٣.٠٩ %
٣- لكون البرامج التأهيلية لا توفر للمستفيد الحرفة التي يرغب في تعلمها بنسبة ٨.١٢ %
٤- لكون مواعيد البرامج التأهيلية غير مناسبة للمستفيد بنسبة ٨.١٢ %

ولقد ذكرت عينة الدراسة في المتوسط حوالي ٢.٣٨ سبباً لتفضيلهم المساعدات المادية عن البرامج التأهيلية (مجموع الاستجابات ٩١٠ ÷ عدد الذين أجابوا عن السؤال في الجدول رقم (٢٠) ٣٨٢ = ٢.٣٨).

جدول رقم (٢١)

أسباب تفضيل عينة الدراسة للبرامج التأهيلية عن المساعدات المادية (ن = ٣٧)

أسباب تفضيل البرامج التأهيلية	المجموع		الترتيب
	ك	%	
١-لأنها تعلمني حرفة	14	%٣٧.٨٤	٢
٢-لأنها تساعدني على الاعتماد على نفسي	21	%٥٦.٧٦	١
٣-لأنها تجعلني أشعر بالاستقلالية	10	%٢٧.٠٣	٤
٤-ترفع من المكانة الاجتماعية الخاصة بي	10	%٢٧.٠٣	٤/
٥-لأنها تجعلني أشعر بالقوة على مواجهة ظروف الحياة	10	%٢٧.٠٣	٤//
٦-لأن برامج وخدمات الجمعية ليست مضمونة مدى الحياة	6	%١٦.٢٢	٥
٧-لأن برامج المساعدات المادية تجعل الشخص عالة على الآخرين	6	%١٦.٢٢	٥/
٨-توفر مصدر دخل إضافي سواء بإقامة مشروع خاص بي أو إيجاد فرصة عمل	11	%٢٩.٧٣	٣
٩-لأن الدين الإسلامي حض على العمل وليس انتظار الإعانات من الآخرين.	4	%١٠.٨١	٦
مجموع الاستجابات	٩٢	-------	

بالإضافة إلى الأسباب السابق ذكرها عند تحليل الجدول السابق رقم (٢٠)، يضيف الجدول رقم (٢١) أسباب إضافية عددها ٩ أسباب لتفضيل بعض المستفيدين من خدمات الجمعية للبرامج التأهيلية. وهذه الأسباب مرتبة ترتيباً تنازلياً كالتالي:

١- لكونها تساعد المستفيد على الاعتماد على النفس بنسبة ٥٦.٧٦ %
٢- لكونها تعلم المستفيد حرفة بنسبة ٣٧.٨٤ %

٣- لكونها توفر مصدر دخل إضافي سواء بإقامة مشروع خاص أو بإيجاد فرصة عمل بنسبة ٢٩.٧٣%

٤- لكونها تجعل المستفيد يشعر بالاستقلالية بنسبة ٢٧.٠٣ %

٥- لكونها ترفع المكانة الاجتماعية الخاصة بالمستفيد بنسبة ٢٧.٠٣ %

٦- لكونها تجعل المستفيد الشعور بالقوة على مواجهة ظروف الحياة بنسبة ٢٧.٠٣ %

٧- لكون برامج وخدمات الجمعية ليست مضمونة مدي الحياة بنسبة ١٦.٢٢ %

٨- لكون برامج المساعدات المادية تجعل المستفيد عالة على الآخرين بنسبة ١٦.٢٢ %

٩- حيث أن الدين الإسلامي يحض على العمل وليس انتظار الإعانات من الآخرين بنسبة ١٠.٨١%

ولقد ذكرت عينة الدراسة في المتوسط حوالي ٢.٤٩ سبباً لتفضيلهم البرامج التأهيلية عن المساعدات المادية (مجموع الاستجابات ٩٢ ÷ عدد الذين أجابوا عن السؤال في الجدول رقم (٢١) ٣٧ = ٢.٤٩).

ومن خلال قراءة هذه الأسباب يمكن القول إن معظمها يصب في خانة كون البرامج التأهيلية تساهم في تحقيق التمكين Empowermentالاقتصادي والاجتماعي للمستفيد منها.

جدول رقم (٢٢)

الأطراف المؤثرة على عملية اختيار المستفيد للبرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية

الأطراف المؤثرة في اختيار البرامج والخدمات	المجموع	النسبة المئوية	الترتيب
	ك	%	
١- الزوج	7	1.70%	7
٢- الزوجة	12	2.90%	6
٣- أحد أفراد الأسرة	51	12.20%	4
٤- أحد الأقارب	25	6.00%	5
٥- أحد الجيران	84	20.00%	2
٦- أحد المستفيدين من خدمات الجمعية	67	16.00%	3
٧- الجمعية نفسها	173	41.30%	1
المجموع	419	100.00%	

الغالبية العظمي من بحوث سلوك المستهلك أو المستفيد وبحوث عملية صنع واتخاذ القرارات المتعلقة بشراء سلعة أو طلب خدمة ما تشير إلى أن قرار الشراء أو الطلب لدي شخص ما يتأثر بعدة أطراف لها علاقة قريبة به. ومن هذه الأطراف أسرة الشخص وجماعته المرجعية والتي منها أقاربه وأصدقائه وجيرانه ... والتي يكون لها تأثير مباشر وقوي على الشخص عند شراء سلعة ما (انظر على سبيل المثال:

Jon Kotler: 1997 ؛ أحمد علي: ٢٠٠٠ ؛ طلعت أسعد: ٢٠١٠)

ولكن في الجدول رقم (٢٢) وجد نتيجة غير متوقعة وعكس ما سبق الإشارة له آنفا حيث في البحث الحالي وجد أن أقرب الناس للمستفيدين من خدمات الجمعية وهم على سبيل المثال: الزوج والزوجة وأحد أعضاء الأسرة وأحد الأقارب كان تأثيرهم أقل في عملية اختيار البرامج والخدمات التي يحتاجونها. بينما الجمعية والجيران والمستفيدين الآخرين من خدمات الجمعية كان لهم تأثير أكبر في عملية اختيار البرامج والخدمات التي يحتاجها المستفيدين.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الجدول رقم (١٣) والتي أوضحت أن أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة ٥١.٣١ % أشاروا إلى أن الجمعية هي التي اختارت بمفردها البرامج والخدمات المناسبة لهم.

والسؤال هنا هل الأطراف التي تؤثر على قرار شراء سلعة ما تختلف عن الأطراف التي تؤثر على عملية اختيار المستفيد للبرامج والخدمات التي يحتاجها؟ لذا نقترح القيام ببعض البحوث العلمية للإجابة عن هذا السؤال، حيث لا يوجد بحوث ودراسات اهتمت بتحديد الأطراف والعوامل المؤثرة في عملية اختيار البرامج والخدمات الخيرية المناسبة للشخص.

جدول رقم (٢٣)

العوامل التي أثرت في اختيارات عينة الدراسة للبرامج والخدمات التي يستفيدون منها في الوقت الحالي

(ن = ٤١٩)

العوامل التي أثرت في اختيارات أفراد العينة للبرامج والخدمات المختلفة	المجموع		الترتيب
	ك	%	
١- المنفعة التي أحصل عليها	52	12.41%	3
٢- ظروف اقتصادية	137	%7032.	1
٣- ظروف أسرية	137	%7032.	1/
٤- ظروف اجتماعية	37	8.83%	4
٥- ظروف العمل	21	5.01%	6
٦- ظروف الإعاقة	12	2.86%	7
٧- ظروف السكن	87	20.76%	2
٨- معلوماتي عن برامج وخدمات الجمعية	28	6.68%	5
مجموع الاستجابات	511	----	

أيضا الغالبية العظمي من بحوث سلوك المستهلك وبحوث عملية صنع واتخاذ القرارات المتعلقة بشراء سلعة ما تشير إلى أن قرار الشراء لدي شخص ما يتأثر بعدة عوامل شخصية وعوامل أسرية وعوامل مرتبطة

بالسلعة ... وبعدة ظروف اقتصادية واجتماعية وصحية ... والتي يكون لها تأثير مباشر وقوي على الشخص عند شراء سلعة ما (انظر على سبيل المثال: أحمد علي: ٢٠٠٠، طلعت أسعد: ٢٠١٠).

والجدول رقم (٢٣) يوضح لنا أن هناك عوامل متعددة ومتنوعة عددها ٨ أسباب، قد أثرت على اختيارات عينة الدراسة للبرامج والخدمات التي يستفيدون منها في الوقت الحالي. ويمكن ترتيبها ترتيباً تنازلياً كالتالي:

١- ظروف اقتصادية بنسبة ٣٢.٧٠ %
٢- ظروف أسرية بنسبة ٣٢.٧٠ %
٣- ظروف السكن بنسبة ٢٠.٧٦ %
٤- المنفعة التي يتم الحصول عليها من البرنامج أو الخدمة بنسبة ١٢.٤١ %
٥- ظروف اجتماعية بنسبة ٨.٨٣ %
٦- معلومات عن البرامج والخدمات التي تقدمها الجمعية بنسبة ٦.٦٨ %
٧- ظروف العمل بنسبة ٥.٠١ %
٨- ظروف الإعاقة بنسبة ٢.٨٦ %

وكما هو واضح من هذه النتائج أن الظروف الاقتصادية الصعبة (وخاصة الفقر) والظروف الأسرية الصعبة التي يعاني منها المستفيدين من خدمات الجمعية هي من أهم العوامل الرئيسية المؤثرة في عملية اختيار الناس للبرامج والخدمات المناسبة لهم. وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة الغالبية العظمي من البحوث والدراسات التي أجريت على المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية أو الأهلية (انظر على سبيل المثال: باقر النجار: ١٩٨٩؛ سمير غبور: ١٩٩٠؛ زينب النجار ومصطفى الماحي: ١٩٩٣؛ أماني قنديل: ١٩٩٤؛ شهيدة الباز: ١٩٩٧؛ مدحت أبو النصر: ٢٠٠٠؛ إيمان حفني: ٢٠١٦).

ولقد ذكرت عينة الدراسة في المتوسط حوالي ١.٢٢ عاملا يؤثر على اختياراتهم للبرامج والخدمات المناسبة لهم (مجموع الاستجابات ٥١١ ÷ حجم عينة الدراسة ٤١٩ = ١.٢٢).

جدول رقم (٢٤)

العلاقة الارتباطية بين تفضيل المساعدات المادية على البرامج التأهيلية ونوع (جنس) عينة الدراسة من المستفيدين من خدمات الجمعية

النوع	تفضيل المساعدات المادية على البرامج التأهيلية		المجموع	كا٢	الدلالة الإحصائية
	نعم	لا			
ذكور	106 25.3%	11 2.6%	117 27.9%	.066	دالة عند مستوي معنوية ٠.٥
إناث	276 65.9%	26 6.2%	302 72.1%		
المجموع	382 91.2%	37 8.8%	419 100.0%		

يتضح من الجدول رقم (٢٤) أن اختبار مربع كاي Chi Square (كا٢) أشار إلى وجود دلالة فروق إحصائية بين الذكور والإناث على تفضيل المساعدات المادية على البرامج التأهيلية وذلك لصالح الإناث ؛ حيث بلغت قيمة كا٢(0.66) وهي دالة عند مستوى معنوية (.05) . فلقد أشارت نسبة ٦٥.٩ % من الإناث في مقابل ٢٥.٣ % من الذكور إلى تفضيل المساعدات المادية على البرامج التأهيلية. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج كل من الجدول رقم (٢٥) والجدول رقم (٢٦).

جدول رقم (٢٥)

العلاقة الارتباطية بين المساعدات المادية ونوع (جنس) المستفيدين من خدمات الجمعية

المساعدات المادية المستفاد منها	ذكور		إناث		المجموع		الترتيب	كا٢	الدلالة الإحصائية
	ك	%	ك	%	ك	%			
١-مشروع كسوتهم – كسوة اليتيم	12	9.80%	18	5.50%	30	6.60%	5	91.969	.000دالة
٢-برنامج كفالة اليتيم	6	4.90%	42	12.70%	48	10.60%	4		
٣-برنامج كفالة الأسرة الفقيرة	66	53.70%	48	14.50%	114	25.20%	3		
٤-برنامج كفالة الأرملة والمطلقة	8	6.50%	122	37.00%	130	28.70%	2		
٥-مشروع الإطعام – الوجبات الساخنة	31	25.20%	100	30.30%	131	28.90%	1		
المجموع	123	100.00%	330	100.00%	453	100.00%			

يتضح من الجدول رقم (٢٥) أن اختبار مربع كاي (كا٢) أشار إلى وجود دلالة فروق إحصائية بين الذكور والإناث على الاستفادة من المساعدات المادية ، وكانت الفروق لصالح فئة الإناث ؛ حيث بلغت قيمة كا٢ (٩١.٩٦٩) وهي دالة عند مستوى معنوية (05.) ، حيث بلغ مجموع تكرارات استجابات الإناث (٣٣٠) استجابة ، بينما بلغ مجموع تكرارات استجابات الذكور (١٢٣) استجابة.

باختصار يمكن أن نقول إن المستفيدين من الإناث بصفة عامة يفضلون المساعدات المادية أكثر من الذكور. ولعل ذلك يرجع إلى عدة أسباب ترجع إلى طبيعة المرأة وطبيعة الرجل. فعلي سبيل المثال فإن المرأة غالبا تحتاج إلي وجودها بشكل كبير داخل المنزل للقيام بأدوارها ومهامها بحكم أنها زوجة وأم، وبالتالي فإن تلقيها للمساعدات المادية لن يتطلب منها الخروج من المنزل، بينما البرامج التأهيلية يتطلب منها الخروج من المنزل للحصول على البرامج التدريبية والتأهيلية والبحث عن فرصة عمل في سوق العمل ... بينما طبيعة الرجل غالبا عكس ذلك تماماً.

جدول رقم (٢٦)

العلاقة الارتباطية بين البرامج التأهيلية ونوع (جنس) المستفيدين من خدمات الجمعية

نوع الخدمات والبرامج التأهيلية المستفاد منها	ذكور		إناث		المجموع		الترتيب	كا٢	الدلالة الإحصائية
	ك	%	ك	%	ك	%			
١-مشروع نون لتأهيل المطلقات والأرامل	1	1.40%	84	46.70%	85	33.50%	1	56.055	دالة 000.
٢-مشروع بأيديهم لتأهيل وتدريب أبناء أسر المستفيدين	40	54.10%	43	23.90%	83	32.70%	2		
٣-مشروع ليستغنوا (برامج تدريبية ومنح دراسية)	30	40.50%	53	29.40%	83	32.70%	/2		
٤-برنامج علمني كيف أصطاد – تعليم حرف	3	4.10%	0	0.00%	3	1.20%	3		
المجموع	74	100.00%	180	100.00%	254	100.00%			

يتضح من الجدول رقم (٢٦) أن اختبار مربع كاي (كا٢) أشار إلى وجود دلالة فروق إحصائية بين الذكور والإناث على الاستفادة من البرامج التأهيلية ، وكانت الفروق لصالح فئة الذكور ؛ حيث بلغت قيمة كا٢ (٥٦.٠٥٥) وهي دالة عند مستوى معنوية (05.). فعلي سبيل المثال وجد أن نسبة ٥٤.١٠ % من الذكور في مقابل ٢٣.٩٠ % من الإناث يستفيدون من مشروع بأيديهم لتأهيل وتدريب أبناء أسر المستفيدين. كذلك نسبة ٤٠.٥٠ % من الذكور في مقابل ٢٩.٤٠ % من الإناث يستفيدون من مشروع ليستغنوا (برامج تدريبية ومنح دراسية). وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الجدول السابق رقم (٢٥).

جدول رقم (٢٧)

العلاقة الارتباطية بين الاستفادة من خدمات الجمعية ونوع المستفيدين وعمرهم

الاستفادة من	النوع		الفترة العمرية										كا٢	الدلالة
			16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	60<		
المساعدات المادية	ذكور	ك	0	12	3	2	6	7	3	5	0	6	26.19	.001 دالة
		%	0.0%	27.3%	6.8%	4.5%	13.6%	15.9%	6.8%	11.4%	0.0%	13.6%		
	إناث	ك	0	12	10	6	17	9	32	17	7	2		
		%	0.0%	10.7%	8.9%	5.4%	15.2%	8.0%	28.6%	15.2%	6.3%	1.8%		
	مجموع	ك	0	24	13	8	23	16	35	22	7	8		
		%	0.0%	15.4%	8.3%	5.1%	14.7%	10.3%	22.4%	14.1%	4.5%	5.1%		
الخدمات التأهيلية	ذكور	ك	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	25	.000 دالة
		%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
	إناث	ك	5	0	6	5	3	0	0	0	2	0		
		%	23.8%	0.0%	28.6%	23.8%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	9.5%	0.0%		
	مجموع	ك	5	2	6	5	3	0	2	0	2	0		
		%	20.0%	8.0%	24.0%	20.0%	12.0%	0.0%	8.0%	0.0%	8.0%	0.0%		
الاثنين معًا	ذكور	ك	6	0	6	15	4	2	14	4	10	8	53.3	.000 دالة
		%	8.7%	0.0%	8.7%	21.7%	5.8%	2.9%	20.3%	5.8%	14.5%	11.6%		
	إناث	ك	2	2	20	14	38	41	27	13	4	8		
		%	1.2%	1.2%	11.8%	8.3%	22.5%	24.3%	16.0%	7.7%	2.4%	4.7%		
	مجموع	ك	8	2	26	29	42	43	41	17	14	16		
		%	3.4%	0.8%	10.9%	12.2%	17.6%	18.1%	17.2%	7.1%	5.9%	6.7%		

يتضح من الجدول رقم (٢٧) أن أكثر الفئات العمرية استفادة من المساعدات المادية بالنسبة للذكور هي الفئة العمرية (21–25) بتكرار (12) ونسبة مئوية (27.3%) من الذكور. وقد يكون السبب في ذلك معاناة هذه الفئة الصغيرة في السن من مشكلة البطالة، التي يعاني منها كثير من الشباب في المملكة، أو لاستمرارهم في مراحل التعليم الجامعي خاصة أن الطالب ينهي المرحلة الجامعية في عمر ٢٢ أو ٢٣ على الأكثر وهو عمر متضمن داخل الفئة العمرية (21–25). بينما لم يستفيد من الاثنين معًا بالنسبة للذكور الفئة العمرية (16–20) والفئة العمرية (56–60).

يتضح أيضًا من الجدول رقم (٢٧) أن أكثر الفئات العمرية استفادة من المساعدات المادية بالنسبة للإناث هي الفئة العمرية (50-46) بتكرار (32) ونسبة مئوية (28.6%) من الإناث. وهذه النتيجة تتفق مع ما سبق ذكره في جدول رقم (١٩) بأن الإناث بصفة عامة يفضلن المساعدات المادية، وخاصة الإناث في الفئات العمرية الكبيرة. بينما لم يستفيد من الاثنين معًا بالنسبة للإناث الفئة العمرية (20-16) فقط.

كذلك يتضح من الجدول رقم (٢٧) أن أكثر الفئات العمرية استفادة من الخدمات التأهيلية بالنسبة للذكور هي الفئة العمرية (25-21) بتكرار (2) ونسبة مئوية (50%) من المستفيدين الذكور، والفئة (46-50) بتكرار (2) ونسبة مئوية (50%) من المستفيدين الذكور. ولعل تفضيل هذه الفئات العمرية من الذكور للبرامج التأهيلية هو كونها مازالت في سن العمل وقادرة عليه بل وراغبة فيه. بينما لم يستفيد من الخدمات التأهيلية بالنسبة للذكور باقي الفئات العمرية.

ومن نتائج الجدول رقم (٢٧) يتضح أن أكثر الفئات العمرية استفادة من الخدمات التأهيلية بالنسبة للإناث هي الفئة العمرية (30-26) بتكرار (6) ونسبة مئوية (28.6%) من الإناث. ويمكن تفسير ذلك بأن الإناث في هذه السن الشابة من ٢٦ سنة إلى ٣٠ سنة تكون قادرة على العمل ولديها الرغبة في أن تتعلم حرفة تعول بها نفسها وغالبا لتعول أسرتها أيضاً. بينما لم يستفيد من الخدمات التأهيلية بالنسبة للإناث الفئات العمرية (21-25)، (45-41)، (50-46)، (55-51)، (أكثر من 60).

ويتضح أيضا من الجدول رقم (٢٧) أن أكثر الفئات العمرية استفادة من الاثنين معًا بالنسبة للذكور هي الفئة العمرية (35-31) بتكرار (15)، ونسبة مئوية (21.7%) من الذكور المستفيدين من المساعدات المادية، والخدمات التأهيلية معًا، بينما لم يستفيد من الاثنين معًا بالنسبة للذكور الفئة العمرية (25-21).

كذلك يتضح من الجدول (٢٧) أن أكثر الفئات العمرية استفادة من الاثنين معًا بالنسبة للإناث هي الفئة العمرية (45-41) بتكرار (41)، ونسبة مئوية (24.3%) من الإناث، بينما أقل الفئات استفادة من الاثنين معًا بالنسبة للإناث الفئة العمرية (20-16)، (25-21) بتكرار (2)، ونسبة مئوية (1.2%) من الإناث المستفيدين من الاثنين معًا.

هذا وقد أشار اختبار كا^2 على نفس الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات الذكور والإناث للفئات العمرية المختلفة للاستجابة على الاستفادة من المساعدات المادية، وكذلك الخدمات التأهيلية، والاثنين معًا، وكانت الفروق في الثلاث حالات لصالح الإناث؛ حيث بلغت قيمة كا^2 على الترتيب (26.19)، (25)، (53.3)، وجميعها قيم دالة عند مستوى معنوية (0.05).

جدول رقم (٢٨)

العلاقة الارتباطية بين فئات العمر (السن) لدي عينة الدراسة والاستفادة من خدمات الجمعية

الاستفادة من خدمات الجمعية		فئات العمر (السن) لدي عينة البحث من المستفيدين من خدمات الجمعية										المجموع	كا^2	الدلالة الإحصائية
		15-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-6-	60<			
المساعدات المادية	ك	0	24	13	8	23	16	35	22	7	8	156	91.61	
	%	0.0 %	5.7 %	3.1%	1.9%	5.5%	3.8%	8.4%	5.3 %	1.7 %	1.9 %	37.2%		
البرامج التأهيلية	ك	5	2	6	5	3	0	2	0	2	0	25		
	%	1.2 %	0.5 %	1.4%	1.2%	0.7%	0.0%	0.5%	0.0 %	0.5 %	0.0 %	6.0%		
الاثنين معًا		8	2	26	29	42	43	41	17	14	16	238		
		1.9 %	0.5 %	6.2%	6.9%	10.0 %	10.3 %	9.8%	4.1 %	3.3 %	3.8 %	56.8%		
المجموع	ك	13	28	45	42	68	59	78	39	23	24	419		
	%	3.1 %	6.7 %	10.7 %	10.0 %	16.2 %	14.1 %	18.6 %	9.3 %	5.5 %	5.7 %	100.0 %		

يتضح من الجدول رقم (٢٨) أن أكثر فئات العمر استفادة من المساعدات المادية هي (50–46) حيث بلغت استجاباتهم (35) بنسبة (8.4%)، بينما أقل الفئات استفادة من تلك المساعدات هي فئة (20–15) حيث بلغت استجاباتهم (0)،أكثر فئات العمر استفادة من البرامج التأهيلية هي (30–26) حيث بلغت استجاباتهم (6)بنسبة (1.4%)، بينما أقل الفئات استفادة من تلك البرامج هي فئة (45–41) ، وفئة(55–51)، وفئة (>60) حيث بلغت استجاباتهم (0)،أكثر فئات العمر استفادة من الاثنين معًا هي (45–41) حيث بلغت استجاباتهم (43) بنسبة (10.3%) ، بينما أقل الفئات استفادة من الاثنين معا هي فئة (25–21) حيث بلغت استجاباتهم (2) بنسبة (0.5%).

هذا وقد أشار اختبار مربع كاي (كا٢) إلى وجود دلالة فروق إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة على الاستفادة من المساعدات المادية وكانت الفروق لصالح فئة الفترة (50- 46)؛ حيث بلغت قيمة كا٢(91.61) وهي دالة عند مستوى معنوية (.05).

جدول رقم (٢٩)

العلاقة الارتباطية بين المستوي التعليمي لعينة الدراسة والاستفادة من خدمات الجمعية

الاستفادة من خدمات الجمعية		المستوى التعليمي						المجموع	كا٢	الدلالة الإحصائية
		أمي	ابتدائي	متوسط	ثانوي	دبلوم	جامعي			
المساعدات المادية	ك	12	41	31	39	13	20	156	25.872	دال.004
	%	2.9%	9.8%	7.4%	9.3%	3.1%	4.8%	37.2%		
البرامج التأهيلية	ك	2	0	5	8	3	7	25		
	%	0.5%	0.0%	1.2%	1.9%	0.7%	1.7%	6.0%		
الاثنين معًا	ك	40	46	61	50	9	32	238		
	%	9.5%	11.0%	14.6%	11.9%	2.1%	7.6%	56.8%		
المجموع	ك	54	87	97	97	25	59	419		
	%	12.9%	20.8%	23.2%	23.2%	6.0%	14.1%	100.0%		

يتضح من الجدول رقم (٢٩) أن أكثر الفئات التعليمية استفادة من المساعدات المادية هي فئة ابتدائي حيث بلغت استجاباتهم (41) بنسبة (9.8%)، بينما كانت أقل الفئات استجابة هي فئة أمي (12) بنسبة (2.9%)، أما البرامج التأهيلية فقد كانت أكثر الفئات التعليمية استفادة منها هي فئة ثانوي حيث بلغت استجاباتهم (8) بنسبة (1.9%)، بينما كانت أقل الفئات استجابة هي فئة ابتدائي بدون استجابة، أما الاثنين معًا فقد كانت أكثر الفئات التعليمية استفادة من الاثنين معًا هي فئة متوسط حيث بلغت استجاباتهم (61) بنسبة (14.6%)، بينما كانت أقل الفئات استجابة هي فئة دبلوم (9) بنسبة (2.1%).

هذا وقد أشار اختبار مربع كاي (كا٢) إلى وجود دلالة فروق إحصائية بين الفئات التعليمية المختلفة على الاستفادة من المساعدات المادية أو البرامج التأهيلية أو الاثنين معًا وكانت الفروق لصالح فئة تعليم متوسط؛ حيث بلغت قيمة كا٢(25.872) وهي دالة عند مستوى معنوية (.05).

جدول رقم (٣٠)

مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية من وجهة نظر عينة الدراسة من المستفيدين من خدماتها

م	المقترحات		درجة الاستجابة			الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الوزن النسبي	كا٢	الدلالة الإحصائية
			أوافق	إلى حد ما	لا أوافق					
١	زيادة مقدار المساعدات المادية	ك	354	58	7	2.8282	.41969	1	19.006	.000
		%	84.5%	13.8%	1.7%					
٢	تنويع برامج المساعدات المادية	ك	329	72	18	2.7422	.52716	2	1.255	.534
		%	78.5%	17.2%	4.3%					
٣	زيادة عدد البرامج التدريبية والتأهيلية	ك	262	122	35	2.5418	.64522	9	14.078	.001
		%	62.5%	29.1%	8.4%					
٤	تنويع البرامج التدريبية والتأهيلية	ك	268	122	29	2.5704	.61999	7	6.195	.045
		%	64.0%	29.1%	6.9%					
٥	إضافة برامج جديدة غير المتاحة	ك	262	137	20	2.5776	.58332	6	.046	.977
		%	62.5%	32.7%	4.8%					
٦	إشراك المستفيدين في تحديد البرامج والخدمات التي يحتاجون إليها	ك	297	93	29	2.6396	.60812	4	2.776	.250
		%	70.9%	22.2%	6.9%					
٧	أخذ رأي المستفيدين في البرامج والخدمات	ك	286	106	27	2.6181	.60481	5	.466	.792
		%	68.3%	25.3%	6.4%					
٨	زيادة عدد العاملين بالجمعية	ك	249	130	40	2.4988	.66482	11	.095	.954
		%	59.4%	31.0%	9.5%					
٩	زيادة تدريب العاملين بالجمعية	ك	259	118	42	2.5179	.67174	10	6.664	.036
		%	61.8%	28.2%	10.0%					
١٠	تحسين أسلوب تعامل العاملين	ك	277	101	41	2.5632	.66540	8	.452	.798
		%	66.1%	24.1%	9.8%					
١١	إجراء مزيد من البحوث	ك	309	81	29	2.6683	.60081	3	1.855	.395
		%	73.7%	19.3%	6.9%					
	متوسط الأوزان النسبية لعبارات المحور					2.6151				
	النسبة المئوية للموافقة على عبارات المحور الخاص بالمقترحات					%87.17				

مفتاح تفسير قوة الاستجابة:

- الوزن النسبي من ١ إلى ١.٦٦ ضعيف
- الوزن النسبي من ١.٦٧ إلى ٢.٣٣ متوسط
- الوزن النسبي من ٢.٣٤ إلى ٣ قوي أو عالي

يتضح من الجدول رقم (٣٠) أن عينة الدراسة قدمت مقترحات عديدة ومتنوعة، بلغ عددها ١١ مقترحاً، هي مرتبة ترتيباً تنازلياً كالتالي:

١- زيادة مقدار المساعدات المادية بوزن نسبي ٢.٨٢٨٢
٢- تنويع برامج المساعدات المادية بوزن نسبي ٢.٧٤٢٢
٣- إجراء مزيد من البحوث بوزن نسبي ٢.٦٦٨٣
٤- إشراك المستفيدين في تحديد البرامج والخدمات التي يحتاجون إليها بوزن نسبي ٢.٦٣٩٦
٥- أخذ رأي المستفيدين في البرامج والخدمات بوزن نسبي ٢.٦١٨١
٦- إضافة برامج جديدة غير المتاحة بوزن نسبي ٢.٥٧٧٦
٧- تنويع البرامج التدريبية والتأهيلية بوزن نسبي ٢.٥٧٠٤
٨- تحسين أسلوب تعامل العاملين مع المستفيدين بوزن نسبي ٢.٥٦٣٢
٩- زيادة عدد البرامج التدريبية والتأهيلية بوزن نسبي ٢.٥٤١٨
١٠- زيادة تدريب العاملين بالجمعية بوزن نسبي ٢.٥١٧٩
١١- زيادة عدد العاملين بالجمعية بوزن نسبي ٢.٤٩٨٨

وفي ضوء الوزن النسبي لكل المقترحات السابق الإشارة إليها فإنه يمكن أن نقول إن الوزن النسبي لكل المقترحات كان قوياً أو عالياً، وذلك في ضوء فئات قوة الاستجابة التي تم الإشارة إليها أسفل الجدول مباشرة.

ويمكن أن نصنف مقترحات عينة الدراسة إلى مجموعتين رئيسيتين هما كالتالي:

المجموعة الأولي: وهي مقترحات خاصة بتطوير برامج وخدمات الجمعية (وتشمل المقترحات أرقام ١ و٢ و٦ و٧ و٩) بإجمالي متوسط وزن نسبي ٢.٦٥٢٠٤

المجموعة الثانية: وهي مقترحات خاصة بتطوير أسلوب العمل والإدارة في الجمعية (وتشمل المقترحات أرقام ٣ و٤ و٥ و٨ و١٠ و١١) بإجمالي متوسط وزن نسبي ٢.٥٨٤٣

أن أكثر المقترحات موافقة من وجهة نظر عينة الدراسة حسب ترتيب الوزن النسبي والواقعة في الإرباعي الأعلى من عبارات المحور، حيث وقعت العبارات أرقام (1) (2) (11) على الترتيب في الوزن النسبي الكبير(أوافق) وتشير هذه العبارات إلى:

١- زيادة مقدار المساعدات المادية (2.8282)
٢- تنويع برامج المساعدات المادية (2.7422)
٣- إجراء مزيد من البحوث (٢.٦٦٨٣)

أيضا يتضح من الجدول رقم (٣٠) أن أقل المقترحات موافقة من وجهة نظر عينة الدراسة – مع وقوعها في نطاق التوفر الكبير– والتي حازت ترتيبًا متدنيًا عن نظيراتها وذلك حسب ترتيب الوزن النسبي والواقعة في الإرباعي الأدنى من عبارات المحور، حيث وقعت العبارات أرقام (8) (9) (3) على الترتيب وتشير هذه العبارات إلى:

١- زيادة عدد العاملين بالجمعية. (2.4988).
٢- زيادة تدريب العاملين بالجمعية (2.5179).
٣- زيادة عدد البرامج التدريبية والتأهيلية (2.5418)

وأما بقية العبارات التي تقع بين عبارات الإرباعي الأعلى وبين عبارات الإرباعي الأدنى، فهي تقع أيضاً في نطاق الوزن النسبي الكبير.

هذا وقد أشار اختبار كا^{2} إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على المقترحات أرقام (1) (3) (4) (9) على الترتيب. وتشير هذه المقترحات إلى زيادة مقدار المساعدات المادية، وزيادة عدد البرامج التدريبية، وتنويع البرامج التدريبية والتأهيلية، وزيادة تدريب العاملين بالجمعية، حيث بلغت قيمة كا^{2} (19.006) (14.078) (6.195) (6.664) على الترتيب وهي قيم دالة عند مستوى معنوية (0.05).

أما باقي المقترحات فلم يشر اختبار كا^{2} إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على هذه المقترحات والخاصة بتنويع برامج المساعدات المادية، وإضافة برامج جديدة عن المتاحة، و إشراك المستفيدين في تحديد في تحديد البرامج والخدمات التي يحتاجون إليها، وأخذ رأي المستفيدين في البرامج، وزيادة عدد العاملين بالجمعية، وتحسين أسلوب تعامل العاملين، وإجراء مزيد من البحوث.

جدول رقم (٣١)

- العلاقة بين مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية ومتغير النوع (السن) لدي عينة الدراسة باستخدام اختبار ت T – Test

النوع	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت	الدلالة الإحصائية
ذكور	117	28.2222	5.54933	417	-1.400	.162 غير دالة
إناث	302	28.9768	4.69920			

ويتضح من الجدول رقم (٣١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة على مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية مجملة عند ربطها مع متغير النوع (الجنس)، حيث بلغ متوسط استجابات الذكور (28.2222) بينما بلغ متوسط استجابات الإناث (28.9768)، وبلغت قيمة ت (1.4-)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (.05).

جدول رقم (٣٢)

نتائج اختبار التباين لدلالة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بمقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية حسب متغير المستوى التعليمي باستخدام اختبار التباين أحادي الاتجاه

المحور	المتغير المستوى التعليمي	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	ف	الدلالة الإحصائية
مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية	أمي	54	28.8889	4.83956	3.612	.003 دالة
	ابتدائي	87	27.9195	4.37546		
	متوسط	97	27.7216	6.22954		
	ثانوي	97	28.9897	4.94026		
	دبلوم	25	30.6000	3.74166		
	جامعي	59	30.4746	3.06457		
	المجموع	419	28.7661	4.95605		

- اختبار التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA (ف)

يتضح من الجدول رقم (٣٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة على مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية مجملة تبعًا لمتغير المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة ف (3.612)، وهي دالة عند مستوى معنوية (.05). وهذا مؤشر على أنه كلما زاد التعليم لدي المستفيد كلما اهتم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان، وبتقديم مقترحات أكثر من الشخص غير المتعلم.

رؤية مستقبلية لتطوير وتحسين تفضيلات المستفيدين من خدمات الجمعية

أولاً: أهداف الرؤية المستقبلية

١- تطوير وتحسين تفضيلات المستفيدين من خدمات الجمعية.
٢- تنمية قدرات الجمعية على تطوير وتحسين تفضيلات المستفيدين من خدمات الجمعية.

ثانياً: الأسس التي تعتمد عليها الرؤية المستقبلية

تعتمد هذه الرؤية المستقبلية على:

١- نتائج البحوث والدراسات السابقة
٢- أدبيات الإطار النظري للدراسة.
٣- الموجه النظري للدراسة (نظرية سلوك المستهلك أو نظرية المنفعة).
٤- نتائج الدراسة الميدانية.

ثالثاً: المسلمات التي تنطلق منها الرؤية المستقبلية

١- أهمية الاهتمام بدراسة ورصد حاجات ومشكلات المستفيدين بطريقة علمية ومهنية.
٢- أهمية دراسة ورصد حاجات ومشكلات المستفيدين بشكل جماعي، أي يكون ذلك بواسطة كل من الجمعية والمستفيدين أنفسهم.
٣- أهمية دراسة وتحليل ثقافة وسلوك المستفيدين من خدمات الجمعية وقياس المنفعة المتحصلة من استفادتهم من هذه الخدمات، مع عقد المقارنات المطلوبة في هذا الموضوع.
٤- أهمية توفير البيانات والمعلومات المطلوبة عن خدمات الجمعية حتى يتاح للمستفيدين اختيار المناسب لهم.
٥- أهمية توعية المستهدفين والمستفيدين من خدمات الجمعية بأهمية وبفوائد البرامج التأهيلية.
٦- إعطاء الأولوية في الاهتمام والموارد بالبرامج التأهيلية عن المساعدات المادية.

٧- ضرورة توفير المساعدات المادية لمن يحتاج إليها فقط ولمن هو غير قادر علي الالتحاق بالبرامج التأهيلية والاستفادة منها.

٨- أهمية الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات السابقة ومن تجارب الجمعيات الخيرية الأخرى سواء بالمملكة أو في دول أخري، وذلك فيما يتعلق بموضوع تفضيلات واختيارات المستفيدين من خدمات الجمعيات الخيرية أو الأهلية.

٩- ضرورة الاستفادة من كل الدروس المستفادة من البنود السابق الإشارة إليها من ١ إلى ٥. وهذا قد يتطلب تكوين لجنة رئيسية دائمة للبحوث العلمية أو للمعرفة العلمية ...

١٠- أهمية تواجد الأشخاص المهنيين المتخصصين في الجمعية (وعلى رأسهم المرشد الأسري والأخصائي الاجتماعي ...) من منطلق كونهم يمتلكون المعارف والقيم والمهارات والخبرات المناسبة، بما يسمح لهم بمساعدة المستفيدين من اختيار البرامج والخدمات المناسبة لهم، وعلى مواجهة المشكلات التي يعانون منها.

١١- ضرورة الإيمان بأهمية أسلوب العمل الفريقي بين جميع العاملين في الجمعية بمختلف تخصصاتهم ومهنهم، بما يساعد على تجويد أداء العمل في الجمعية في مساعدة المستفيدين على إشباع حاجاتهم ومواجهة مشكلاتهم التي يعانون منها.

رابعاً: المبادئ التي ترتكز عليها وتلتزم بها الرؤية المستقبلية.

١- مبدأ المشاركة: ويقصد به ضرورة إتاحة الفرصة الكاملة والحقيقية والواقعية لإشراك المستفيدين من خدمات الجمعية في جميع مراحل العمل بالجمعية. بمعني على سبيل المثال إشراك المستفيدين في وضع السياسات وفي التخطيط والتنفيذ والتقويم لبرامج وخدمات الجمعية ...

٢- مبدأ حق تقرير المصير: ويقصد به ضرورة إعطاء المستفيدين من خدمات الجمعية الحق في اختيار البرامج والخدمات المناسبة لهم وذلك بعد تقديم المعلومات الكافية والإرشاد المناسب ...

٣- مبدأ الفروق الفردية: ويقصد به هنا ضرورة أن توفر الجمعية العديد من البرامج والخدمات والاختيار منها بشكل جماعي (بواسطة كل من الأسرة والعاملين في الجمعية) ما يناسب المستفيدين كل حالة على حده. بمعني أن حالة ما قد تحتاج إلى إعانة أو مساعدة مالية أو مادية، أو إلى استشارة أسرية، أو حضور برنامج تدريبي، أو التدرب على حرفة ما، وهكذا ...

٤- مبدأ الدراسة العلمية: ويقصد به ضرورة إعطاء الأهمية الكافية لإجراء البحوث والدراسات العلمية الميدانية للتعرف بشكل علمي ومهني سليم للموضوعات التالية: خصائص وثقافة وحاجات ومشكلات وتفضيلات واختيارات المستفيدين ...

٥- مبدأ ترتيب الأولويات: بمعني إعطاء الأولوية في الاهتمام والموارد بالبرامج التأهيلية عن المساعدات المادية، لأسباب عديدة منها أن الأولي تساهم في تنمية القدرات التنموية لدي المستفيدين وجعلهم طاقات منتجة وليس مستهلكة تساهم في زيادة معدلات التنمية في المملكة. أيضا نظراً لتوجيهات الرسول صلي الله عليه وسلم عندما قال: (اليد العليا خير من اليد السفلى، وابدأ بمن تعول، وخير الصدقة ما كان عن ظهر غنى، ومن يستعفف يعفه الله، ومن يستغنِ يغنه الله) متفق عليه. أيضاً يقول المثل الصيني " أعط للفقير شبكة ولا تعطي له سمكة ". بينما تقديم المساعدات المادية غالباً ما يساهم في تدعيم سلوك الاتكالية وطلب العون والمساعدة من الآخرين دون القيام بأي مجهود والاستكانة للظروف التي يمر بها المستفيدين من هذه الخدمات.

٦- مبدأ العمل الفريقي: ويقصد به هنا ضرورة ارتكاز العمل بين العاملين في الجمعية على ثقافة وسلوكيات العمل كفريق، لما يوفره ذلك من تنسيق وتعاون وتناغم في تحقيق المهام المشتركة والصعبة ...

٧- مبدأ التنمية المهنية المستمرة: ويقصد به ضرورة الاهتمام بتطوير وتحسين معارف وقدرات ومهارات جميع العاملين بالجمعية حتى يستطيعوا تقديم برامج وخدمات الجمعية بالجودة المطلوبة والمتوقعة في ضوء المعايير والمواصفات القياسية المرتبطة. ومن أساليب تحقيق هذا المبدأ: توفير البرامج التدريبية المناسبة للعاملين بالجمعية، وتشجيعهم للالتحاق ببرامج الدراسات العليا، وتحفيزهم للحصول على التراخيص المهنية المطلوبة لمزاولة المهن التي يمارسوها في الجمعية ...

٨- مبدأ التقويم: ويقصد به ضرورة الاهتمام بعمليات المتابعة والتقييم والتقويم لجميع برامج وخدمات الجمعية بهدف رصد الايجابيات لتدعيمها، وتحديد السلبيات للقضاء عليها أو علي أقل تقدير التخفيف منها. أيضا ضرورة الاستفادة من التغذية العكسية أو الراجعة أو المرتدة للتعلم من التجارب والخبرات السابقة وللحصول على الدروس المستفادة وعدم تكرار الأخطاء مرة أخري ...

خامساً: آليات تنفيذ الرؤية المستقبلية

١- **آلية الحوار:** دعم وتنمية ثقافة الحوار الايجابي والمتبادل بين الجمعية والمستفيدين من خدماتها.

٢- **آلية الإعلام:** توفير كافة البيانات والمعلومات المطلوبة بطريقة مبسطة ومفهومة للمستفيدين عن خدمات الجمعية وشروط الاستفادة منها، مع استخدام وسائل تواصل واتصال عديدة ومتنوعة لتحقيق ذلك.

٣- **آلية التوعية:** توعية المستفيدين بأهمية المشاركة في عملية اختيار البرامج والخدمات المناسبة لهم، وذلك بشكل جماعي أو تعاوني مع العاملين بالجمعية.

٤- **آلية الإرشاد:** إرشاد المستفيدين بمميزات وحدود المساعدات المادية وبمميزات وحدود البرامج التأهيلية، ومساعدتهم على اختيار المناسب منها لهم، مع التركيز على توضيح أهمية الاستـــفادة من البرامج التأهيلية نظرا لفوائدها ومميزاتها واستمرارية تحقيق المنفعة منها ...وهنا يمكن اقتراح تشكيل لجنة للإرشاد الأسري (في حالة عدم وجودها) تكون مسئولة عن إرشاد الأسر قبل الحصول على بعض خدمات الجمعية، وتقديم الإرشاد لهم أثناء عملية الاستفادة من هذه الخدمات ...

٥- **آلية تدريب المستفيدين:** تدريب المستفيدين على خدمات الجمعية بغرض تثقيفهم بخصوص التفضيلات والاختيارات السليمة والمناسبة من بين خدمات الجمعية، وبأهمية وفوائد البرامج التأهيلية ...أيضا إعداد كتيبات صغيرة تقدم معلومات وأفكار في هذا الخصوص، على أن تكون مناسبة لطبيعة وثقافة الأسر السعودية.

٦- **آلية التنمية المهنية المستمرة:** تنمية وتدعيم قيم ومعارف ومهارات العاملين في الجمعية بشكل علمي ومهني وحديث ومستمر.

٧- **آلية تدريب العاملين:** تنظيم البرامج التدريبية للعاملين بالجمعية، بما يلبي الاحتياجات التدريبية المطلوبة، في ضوء خدمات الجمعية واحتياجات المستفيدين ومشكلات العمل ومتطلبات تحقيق إدارة الجودة الشاملة ...

٨- **آلية البحث العلمي:** إجراء البحوث العلمية كلما تطلب الأمر ذلك عن موضوعات تخص كل من: المستفيدين (على سبيل المثال: خصائصهم الديموغرافية وحاجاتهم ومشكلاتهم وتفضيلاتهم لبعض الخدمات عن خدمات أخري وعلاقتهم بالجمعية وبالعاملين بها ...)، والجمعية ككل كمنظمة، وخدمات الجمعية، والعاملين بها، ... والحرص على الاستفادة من نتائج هذه البحوث في تطوير العمل بالجمعية وتحقيق الجودة لخدماتها ... على أن يقوم بهذه البحوث فريق عمل من بعض العاملين بالجمعية بالتعاون مع خبراء خارجيين متخصصين في مثل هذه البحوث.

٩- **آلية العمل التطوعي:** نشر ثقافة التطوع (سواء بالوقت أو بالجهد أو بالمال أو بالرأي أو بالخبرة ...) بين الشباب السعودي، بما يوفر ذلك عدد مناسب من المتطوعين يساهم في تحقيق أهداف الجمعية ويساعد العاملين بها في انجاز المهام المطلوبة منهم.

١٠- **آلية ترتيب الأولويات في خطط وميزانية الجمعية:** إعطاء الأولوية في الاهتمام والموارد بالبرامج التأهيلية عن المساعدات المادية، لأسباب عديدة تم ذكرها من قبل في المسلمات. وفي المقابل ضرورة توفير المساعدات المادية لمن يحتاج إليها فقط ولمن هو غير قادر علي الالتحاق بالبرامج التأهيلية والاستفادة منها.

سادساً: مقترحات المستفيدين من خدمات الجمعية

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية الحالية قدم المستفيدون من خدمات الجمعية ١١ مقترحاً لتطوير وتحسين خدمات الجمعية يجب الاستفادة منها، هي مرتبة ترتيباً تنازلياً كالتالي:

١- زيادة مقدار المساعدات المادية
٢- تنويع برامج المساعدات المادية
٣- إجراء مزيد من البحوث
٤- إشراك المستفيدين في تحديد البرامج والخدمات التي يحتاجون إليها
٥- أخذ رأي المستفيدين في البرامج والخدمات
٦- إضافة برامج جديدة غير المتاحة
٧- تنويع البرامج التدريبية والتأهيلية
٨- تحسين أسلوب تعامل العاملين مع المستفيدين
٩- زيادة عدد البرامج التدريبية والتأهيلية
١٠- زيادة تدريب العاملين بالجمعية
١١- زيادة عدد العاملين بالجمعية

سابعاً: المشاركون في تنفيذ الرؤية المستقبلية

١- جميع العاملين بالجمعية
٢- لجنة الإرشاد الأسري بالجمعية
٣- المتبرعون أو الخيرون أو الكفلاء لتقديم الدعم المالي والمادي للجمعية لتحقيق هذه الرؤية المستقبلية
٤- بعض المتبرعين أو الخيرين أو الكفلاء ممن لديهم بعض الوقت للمشاركة بالرأي والجهد والوقت في تطوير خدمات الجمعية
٥- بعض المستفيدين من خدمات الجمعية
٦- بعض خبراء التدريب المتخصصين في العمل الخيري
٧- بعض خبراء البحث العلمي المتخصصين في العمل الخيري
٨- وزارة الشئون الاجتماعية بالمملكة.

ثامناً: عوامل نجاح تحقيق الرؤية المستقبلية.

١- ضرورة تدارس الرؤية المستقبلية ومراجعتها بنداً بنداً وتعديل المطلوب فيها حتى تكون مناسبة للجمعية.
٢- ضرورة توفر التصميم والإرادة الكافية لتحقيق أهداف الرؤية والاقتناع الحقيقي بها.
٣- اعتماد الرؤية بواسطة مجلس إدارة الجمعية والجمعية العمومية بها.
٤- تحديد تاريخ بداية ونهاية الرؤية.
٥- توفير الموارد المالية والمادية المطلوبة لتحقيق أهداف وأنشطة الرؤية.
٦- الاستعانة بالخبراء المتخصصين في تنفيذ بعض أنشطة الرؤية عندما يتطلب الأمر ذلك.
٧- توفير البرامج التدريبية المطلوبة لتحقيق التنمية المهنية المستمرة للعاملين بالجمعية.
٨- التأكيد على العاملين بالجمعية على ضرورة العمل بشكل فريق عمل متعاون ومتناغم.
٩- توزيع المهام بكل دقة علي جميع العاملين بالجمعية.
١٠- المتابعة اليومية والأسبوعية والشهرية لعمليات تنفيذ جميع مكونات الرؤية.
١١- التقييم الأسبوعي والشهري والسنوي لعملية تنفيذ الرؤية.
١٢- التقويم الأسبوعي والشهري والسنوي لعملية تنفيذ الرؤية.
١٣- ضرورة مراجعة الرؤية المستقبلية كل سنة.

١٤- يجب إتاحة الفرصة الكاملة والحقيقية للفئات المشاركة في تنفيذ الرؤية في متابعة وتقييم وتقويم الرؤية.

١٥- يجب إتاحة الفرصة الكاملة والحقيقية للفئات المشاركة في تنفيذ الرؤية في تجديدها.

١٦- إجراء بحث علمي ميداني لرصد نتائج الرؤية المستقبلية وتحديد الدروس المستفادة وللحصول على التغذية العكسية أو المرتدة سواء كانت ايجابية أو سلبية، وذلك بعد انتهاء المدة المحددة لتنفيذ الرؤية وهي الخمس سنوات.

تاسعاً: مدة تحقيق الرؤية المستقبلية

يمكن ان شاء الله تحقيق أهداف الرؤية المستقبلية خلال ٥ سنوات.

مراجع البحث

أولاً: المصادر

١- القرآن الكريم
٢- السنة النبوية الشريفة

ثانياً: المراجع العربية

١- أحمد زكي بدوي: **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية** (بيروت: مكتبة لبنان، ١٩٨٢).

٢- أحمد علي سليمان: **سلوك المستهلك بين النظرية والتطبيق مع التركيز على السوق السعودية** (الرياض: معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٠).

٣- أماني قنديل: **المجتمع المدني في العالم العربي، دراسة للجمعيات الأهلية العربية** (القاهرة: دار المستقبل العربي ومنظمة التحالف العالمي لمشاركة المواطن CIVICUS، ١٩٩٤).

٤- إيمان حفني عبد الحليم: " برنامج تدريبي لتنمية المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالجمعيات الأهلية "، **مجلة الخدمة الاجتماعية**، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٥٦، القاهرة: يونيو ٢٠١٦.

٥- باقر النجار: "الجمعيات الأهلية في منطقة الخليج العربي "، **مؤتمر التنظيمات الأهلية العربية**، صندوق الخليج لدعم منظمات الأمم المتحدة، الرياض: ١٩٨٩.

٦- حسن ألنجفي: **القاموس الاقتصادي** (بغداد : بغداد للنشر والتوزيع، ١٩٧٧).

٧- حسين بن علي العلي: "المستفيد إلى أين؟ دراسات ميدانية"، **اللقاء السنوي للجهات الخيرية، عشر سنوات من العطاء**، المجلد الأول، المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية:٢٠٠٠م – ١٤٢١هـ.

٨- زينب النجار ومصطفى الماحي: "الجمعيات التطوعية ودورها في التنمية الاجتماعية في مصر"، **ندوة التنظيمات التطوعية**، جامعة الدول العربية، القاهرة: نوفمبر ١٩٩٣.

٩- سمير غبور: **حاجات الإنسان الأساسية في الوطن العربي** (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٠).

١٠- شهيدة الباز: **المنظمات الأهلية العربية على مشارف القرن الحادي والعشرين** (القاهرة: لجنة المتابعة لمؤتمر التنظيمات الأهلية العربية، ١٩٩٧).

١١- صفوت العالم: **الإعلان الصحفي وتخطيط الحملات الإعلانية** (القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٣).

١٢- طلعت أسعد عبد الحميد: " قرار الشراء لدى المستهلك النهائي "، **مجلة عالم الإبداع الإلكترونية** ، ٢٠١٠.

١٣- عبد اللطيف خليفة: " ارتقاء القيم "، **مجلة عالم المعرفة**، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب العدد (١٦)، الكويت: ابريل ١٩٩٢.

١٤- عبد المطلب أمين القريطى: **سيكولوجية ذوي الاجتياحات الخاصة وتربيتهم** (القاهرة: دار الفكر العربي، ط٤، ٢٠٠٥).

١٥- عبده أحمد عبد الله: **دور المنظمات العربية غير الحكومية في تنمية المشروعات الصغيرة، نموذج اليمن** (القاهرة: كلية التجارة، جامعة الأزهر، رسالة دكتوراه، غير منشورة، ٢٠٠٣).

١٦- على عجوة: **الأسس العلمية لمهنة العلاقات العامة** (الجيزة: عالم الكتب، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ٢٠١٣).

١٧- ماجد عرسان الكيلاني: **فلسفة التربية الإسلامية** (الأردن، عمان: دار الفتح للدراسات والنشر، ٢٠٠٩).

١٨- محمد مدحت محمد: **الحكومة الإلكترونية** (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٥).

١٩- محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان يوسف: **سلوك المستهلك: مدخل كمي وتحليلي** (عمان، الأردن: **دار** المناهج للنشر والتوزيع، ط ٢، ١٩٩٨).

٢٠- مدحت محمد أبو النصر: **الرعاية الاجتماعية في الإمارات** (العين، الإمارات: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ١٩٩٦).

٢١- مدحت محمد أبو النصر: "ممارسة طريقة تنظيم المجتمع في إحدى الجمعيات الأهلية"، **المؤتمر العلمي الثالث عشر لكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان**، القاهرة: إبريل ٢٠٠٠.

٢٢- مدحت محمد أبو النصر: **رعاية وتأهيل متحدي الإعاقة** (القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠).

٢٣- مدحت محمد أبو النصر: **إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات** (القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤).

٢٤- مدحت محمد أبو النصر: **مهارات التعامل مع فاعلي الخير، دراسة في تمويل الجمعيات الأهلية** (القاهرة: جمعية اختار أسرة الخيرية، ٢٠١٤).

٢٥- مدحت محمد أبو النصر: **علم اجتماع الاتصال والإعلام** (المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ٢٠١٦).

٢٦- وجيهة ثابت العاني: **القيم التربوية وتصنيفاتها المعاصرة** (اربد: دار الكتاب الثقافي، ٢٠١٤).

٢٧- يحيى بن إبراهيم اليحيى: "تحسين المستوى المعيشي"، **اللقاء السنوي للجهات الخيرية، عشر سنوات من العطاء**، المجلد الأول، المنطقة الشرقية، المملكة العربية السعودية:٢٠٠٠م – ١٤٢١هـ.

ثالثاً: المراجع الأجنبية

1- Alan Dangel & et. al.: **The Nonprofit Organizations** (Washington, D.C.: National Center for Nonprofit Boards, 2012).

2- Best, J. W., & Kahen, J.V. :**Research in Education** (U.S.A: A Viacom Company and Library of Congress, 8th ed., 1998).

3- Fishburn Peter C. : **Utility Theory for Décision Making (**New Jersey : Prentice Hall, 1970).

4- Hammond, J.S, R.L. Keeney, and H. Raiffa : **Smart Choices: A Practical Guide to Making Better Decisions** (Boston: Harvard Business School Press, 2002) .

5- J. Paul Peter: **Consumer Behavior Strategy** (N.Y.: Macgraw Hill, 2010).

6- Krejcie & Morgan in their 1970 article “Determining Sample Size for Research Activities” (Educational and Psychological Measurement, #30, pp. 607-610).

7- Jay D. Lindquist & Joseph Sirgy: **Consumer Behavior Theory, Marketing Applications and Public Policy Implications** (U.S.A., OH: Cleveland Press ,2015).

8- Jon Kotler: **Marketing management (**New Jersey: Prentice Hall, 1997).

9- Robert L. Barker: **The Social Work Dictionary** (Washington, D.C. NASW Press, ٥th ed., ٢٠٠٣).

10- Saris E. & et. al.: **Methods for testing and evaluating survey questionnaires** (Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2004).

11- Stanley David: **Introduction to Quality Management** (N.J.: Prentice Hall, 2nd. Ed. 1999).

رابعاً: مواقع شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

- http://forum.kooora.com/f.aspx?t=31544131
- http://www.referenceforbusiness.com/management/Tr-Z/Utility-Theory.html#ixzz4C7Z8Sl3j
- https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D9%86%D9%81%D8%B9
- https://www.facebook.com/ScientificResearch7/posts/592373160
- هارفي، ب، وبيلي، س. "برنامج التحويلات النقدية في حالات الطوارئ Cash Transfer Programming in Emergencies"، نشرة *Good Practice Review*، العدد ١١، يونيو/حزيران ٢٠١١، www.odihpn.org/download/gpr11pdf

ملاحق الدراسة

ملحق رقم (١)

استبيان

دراسة ميدانية عن:

تفضيلات المستفيدين من خدمات جمعية نماء الخيرية بين المساعدات المادية والبرامج التأهيلية

تفضيلات المستفيدين من خدمات الجمعية بين المساعدات المادية والبرامج التأهيلية دراسة ميدانية مطبقة على جمعية نماء الخيرية بمنطقة مكة المكرمة

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم جمعية نماء الخيرية بإجراء دراسة ميدانية حول تفضيلات المستفيدين من خدماتها بين المساعدات المادية والبرامج التأهيلية، ما يساعد الجمعية في وضع برامجها وتحديد خدماتها في المستقبل القريب.

وتركز هذه الدراسة على وجهة نظركم حول الموضوع، باعتباركم الأكثر معرفة بطبيعة تلك التفضيلات. لذا نأمل تفضلكم بالموافقة على المشاركة في إنجاز هذه الدراسة وذلك بالإجابة عن أسئلة الاستبيان بكل دقة وموضوعية. علماً بأن جميع البيانات الواردة في هذا الاستبيان سيتم التعامل معها بكل سرية ولن تستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة وتطوير العمل بالجمعية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

أولا: بيانات أولية لمن يجيب على الأسئلة:

١- النوع:

١. ذكر
٢. انثى

٢ -ما عمرك؟

٣ -في أي مدينة تسكن؟

١. مدينة جدة
٢. مدينة أخرى تابعة لمنطقة مكة المكرمة
٣. مدينة خارج منطقة مكة المكرمة

٤ -ما مستوى تعليمك؟

١- أمي
٢- ابتدائي
٣- متوسطة
٤- ثانوي
٥- دبلوم بعد الثانوي
٦- جامعي
٧- دراسات عليا

٥-كيف تعرفت على الجمعية؟

١- من التليفزيون
٢- من الصحف
٣- من الراديو
٤- من أحد الجيران
٥- من أحد الأقارب
٦- من أحد العاملين بالجمعية
٧- من أحد المستفيدين من الجمعية

غير ذلك:

٦-ماذا فعلت للتواصل مع الجمعية للاستفادة من برامجها وخدماتها؟

١- الاتصال بالجمعية عن طريق الهاتف
٢- الذهاب إلي مقر الجمعية

غير ذلك:

ثانياً: الاستفادة من خدمات الجمعية:

٧ -منذ متي تستفيد من برامج وخدمات الجمعية؟

١. أقل من سنة
٢. من سنة إلي أقل من ٢ سنة
٣. سنة إلي أقل من ٣ سنوات
٤. سنوات فأكثر

غير ذلك:

٨ -ما البرامج الذي تستفيد منها أسرتك من برامج المساعدات المادية التالية التي تقدمها الجمعية؟

١. مشروع كسوتهم – كسوة اليتيم
٢. برنامج كفالة اليتيم
٣. برنامج كفالة الأسرة الفقيرة
٤. برنامج كفالة الأرملة والمطلقة
٥. مشروع الإطعام – الوجبات الساخنة

أخرى:

٩ -ما البرامج الذي تستفيد منها أسرتك من البرامج التأهيلية التالية التي تقدمها الجمعية؟

١. مشروع نون لتأهيل المطلقات والأرامل
٢. مشروع بأيديهم لتأهيل وتدريب أبناء أسر المستفيدين
٣. مشروع ليستغنوا (برامج تدريبية ومنح دراسية)
٤. برنامج علمني كيف أصطاد – تعليم حرف

أخرى:

ثالثاً: تفضيلات المستفيدين من خدمات الجمعية

١٠-ما هي البرامج والخدمات التي تحتاج إليها أسرتك وغير متوفرة في الجمعية؟

١١-هل تفضل برامج المساعدات المادية على البرامج التأهيلية؟

١. نعم
٢. لا

١٢ -في حالة الإجابة بنعم في سؤال رقم ١١ ما أسباب تفضيلك برامج المساعدات المادية؟

١. لأني في حاجة إلى النقود
٢. سهولة إنفاقها
٣. لأنها تحل مشكلاتي بسرعة
٤. تساعدني على شراء ما أحتاج إليه
٥. لأسدد إيجار المسكن

٦. لأسدد المصاريف المدرسية لأبنائي
٧. لشراء الدواء الذي أحتاج إليه أنا وأسرتي
٨. لشراء الملابس التي نحتاج إليها
٩. لأن صحتي لا تسمح بالاشتراك في البرامج التأهيلية
١٠. لأن سني لا يسمح بالاشتراك في البرامج التأهيلية
١١. لأن البرامج التأهيلية لا توفر الحرفة التي أرغب في تعلمها
١٢. لأن مواعيد البرامج التأهيلية غير مناسبة لي

أخرى:

١٣-في حالة الإجابة ب (لا) في سؤال رقم ١١ ما أسباب تفضيلك البرامج التأهيلية؟

١. تعلمني حرفة
٢. تساعدني على الاعتماد على نفسي
٣. تجعلني أشعر بالاستقلالية
٤. ترفع من مكانتي الاجتماعية
٥. تجعلني أشعر بالقوة في مواجهة ظروف الحياة
٦. لأن برامج وخدمات الجمعية ليست مضمونة مدي الحياة
٧. لأن برامج المساعدات المادية تجعل الشخص عالة على الآخرين
٨. تعدد أمامي مصادر الدخل سواء بإقامة مشروع خاص بي او إيجاد فرصة عمل
٩. لأن الدين الإسلامي حض على العمل وليس انتظار الإعانات من الآخرين

أخرى:

رابعاً: الأطراف والعوامل التي تؤثر في تفضيلات المستفيدين من الجمعية

١٤-من الذي اختار البرامج والخدمات التي تستفيد منها في الوقت الحالي من الجمعية؟

١- بنفسي
٢- الجمعية
٣- الاثنين معاً

غير ذلك:

١٥-ما هي الأطراف التي أثرت على اختيارك لبرامج وخدمات الجمعية التي تستفيد منها في الوقت الحالي؟

١- زوج
٢- زوجة
٣- أحد أفراد الأسرة
٤- أحد الأقارب
٥- أحد الجيران
٦- أحد المستفيدين من خدمات الجمعية
٧- الجمعية نفسها

أخرى:

١٦-ما هي العوامل التي أثرت في اختياراتك لبرامج وخدمات الجمعية التي تستفيد منها في الوقت الحالي؟

١- المنفعة التي أحصل عليها
٢- ظروف اقتصادية
٣- ظروف أسرية
٤- ظروف اجتماعية
٥- ظروف العمل
٦- ظروف الإعاقة
٧- ظروف السكن
٨- معلوماتي عن برامج وخدمات الجمعية

أخرى:

خامساً: مقترحات تطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية

١٧ -أي من المقترحات التالية توافق عليها لتطوير وتحسين برامج وخدمات الجمعية حتى تلبي حاجاتك بشكل أفضل؟ *

م	العبارة	الاستجابات		
		أوافق	اوافق إلى حد ما	لا أوافق
١.	زيادة مقدار المساعدات المادية			
٢.	تنويع برامج المساعدات المادية			
٣.	زيادة عدد البرامج التدريبية والتأهيلية			
٤.	تنويع البرامج التدريبية والتأهيلية			
٥.	إضافة برامج جديدة عن المتاحة			
٦.	إشراك المستفيدين في تحديد البرامج والخدمات التي يحتاجون إليها			
٧.	أخذ رأي المستفيدين في البرامج والخدمات المقدمة لهم			
٨.	زيادة عدد العاملين بالجمعية			
٩.	زيادة تدريب العاملين بالجمعية لتحسين مهاراتهم			
١٠.	تحسين أسلوب تعامل العاملين بالجمعية مع المستفيدين			
١١.	إجراء مزيد من البحوث والدراسات العلمية عن الفقر والفقراء			

شكرا جزيلا على وقتك واهتمامك

ملحق رقم (٢)

جدول يوضح حجم العينة عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ولغاية (٠.٠١)

حجم مجتمع الدراسة	حجم العينة عند مستوى دلالة				
	٠,٠٥	٠,٠٤	٠,٠٣	٠,٠٢	٠,٠١
٢٠٠	١٣٢	١٥٠	١٦٨	١٨٥	١٩٦
٣٠٠	١٦٨	٢٠٠	٢٣٤	٢٧٦	٢٩١
٤٠٠	١٩٦	٢٤٠	٢٩١	٣٤٣	٣٨٤
٥٠٠	٢١٧	٢٧٣	٣٤٠	٤١٤	٤٧٥
٦٠٠	٢٣٤	٣٠٠	٣٨٤	٤٨٠	٥٦٥
٧٠٠	٢٤٨	٣٢٣	٤٢٣	٥٤٢	٦٥٢
٨٠٠	٢٦٠	٣٤٣	٤٥٧	٦٠٠	٧٣٨
٩٠٠	٢٦٩	٣٦٠	٤٨٨	٦٥٥	٨٢٣
١٠٠٠	٢٧٨	٣٧٥	٥١٦	٧٠٦	٩٠٦
٢٠٠٠	٣٢٢	٤٦٢	٦٩٦	١٠٩١	١٦٥٥
٣٠٠٠	٣٤١	٥٠٠	٧٨٧	١٣٣٤	٢٢٨٦
٤٠٠٠	٣٥٠	٥٢٢	٨٤٢	١٥٠٠	٢٨٢٤
٥٠٠٠	٣٥٧	٥٣٦	٨٧٩	١٩٢٢	٣٢٨٨
٦٠٠٠	٣٦١	٥٤٦	٩٠٦	١٧١٥	٣٦٩٣
٧٠٠٠	٣٦٤	٥٥٣	٩٢٦	١٧٨٨	٤٠٤٩
٨٠٠٠	٣٦٧	٥٥٨	٩٤٢	١٨٤٧	٤٣٦٤
٩٠٠٠	٣٦٨	٥٦٣	٩٥٤	١٨٩٥	٤٦٤٦
١٠٠٠٠	٣٧٠	٥٦٦	٩٦٤	١٩٣٦	٤٨٩٩

ملحق رقم (٣)

أسماء السادة المحكمين لاستبيان الدراسة

م	الإسم	التخصص	مكان العمل
١-	أ.د. محمد بن سعيد سعد الله الزهراني	أستاذ الخدمة الاجتماعية	قسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى
٢-	أ.د. عادل عزت محمد عيد	أستاذ الخدمة الاجتماعية	قسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى
٣-	أ.د. محمد الصافي عبد الكريم	أستاذ مشارك الصحة النفسية	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٤-	أ.د. محمود محمد أحمد صادق	أستاذ بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية	كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان – وجامعة القصيم
٥-	أ.د. حمدي محمد منصور	أستاذ الخدمة الاجتماعية، وكيل كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات العليا. رئيس اللجنة العلمية لترقى الاساتذة المساعدين	جامعة حلوان جمهورية مصر العربية.
٦-	أ.د. أحمد محمد يوسف عليق	أستاذ التخطيط الاجتماعي	عميد المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، عميد كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان سابقاً

فهرس الدراسة

م	الموضوع	رقم الصفحة
١.	مدخل لمشكلة الدراسة:	٢
٢.	مشكلة الدراسة:	٦
٣.	تساؤلات الدراسة:	٦
٤.	أهداف الدراسة:	٧
٥.	أهمية الدراسة:	٧
٦.	الموجه النظري للدراسة:	٨
٧.	مفاهيم ومصطلحات الدراسة:	١٠
٨.	منهجية الدراسة:	١٢
٩.	العرض الجدولي والتحليلي لبيانات الدراسة:	٢١
١٠.	رؤية مستقبلية لتطوير دور الجمعية تجاه ثقافة وسلوكيات الفقر لدي المستفيدين من خدماتها	٤٨
١١.	مراجع الدراسة	٥٥
١٢.	ملاحق الدراسة	٥٩